



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

La satisfacción laboral y su relación con la productividad en el área logística de  
la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**Licenciado de Administración**

**AUTOR:**

Henry Walter Condor Galvan (ORCID: 0000-0002-1322-5343)

**ASESORA:**

Mg. Nora Isabel Gamarra Orellana (ORCID: 0000-0002-4181-7119)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Recursos Humanos

**CALLAO – PERÚ**

**2019**

### **Dedicatoria.**

A mi madre que está en el cielo iluminando mis pasos. A mi familia ya que son la razón de mi vida y motivación para seguir creciendo por comprender y el amor incondicional durante mi carrera.

### **Agradecimiento.**

A Dios por permitirme concluir mi carrera por darme salud y así poder lograr mi objetivo.

A mi familia por sus palabras de aliento e incentivarme a seguir adelante en el proceso de mi carrera.

A los amigos que me apoyaron y siempre confiaron

## Índice de contenidos

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
RESUMEN .....	VIII
ABSTRACT.....	IX
I. INTRODUCCIÓN.....	10
REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	10
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	12
<i>General</i> .....	12
<i>Específicos</i> .....	12
JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....	13
OBJETIVO .....	13
OBJETIVO GENERAL .....	13
<i>Objetivo Específico</i> .....	13
HIPÓTESIS .....	14
<i>Hipótesis General</i> .....	14
<i>Hipótesis Específico</i> .....	14
II. MARCO TEÓRICO.....	15
<i>Antecedentes internacionales</i> .....	15
<i>Antecedentes nacionales</i> .....	17
TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA .....	19
<i>Variable 1: Satisfacción laboral</i> .....	19
<i>Variable 2: La Productividad</i> .....	27
III.METODOLOGÍA .....	31
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	31
3.2. CATEGORÍA, SUBCATEGORÍA Y MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN .....	32
<i>Variable 1: La satisfacción laboral</i> .....	32
<i>Variable 2: La productividad</i> .....	35
3.3. ESCENARIO DE ESTUDIO .....	37
<i>Población</i> .....	37
3.4. PARTICIPANTES .....	37
<i>Unidad de Muestreo</i> .....	37
<i>Muestra</i> .....	38
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	38
<i>Técnicas de recolección de datos</i> .....	38
3.6 <i>Procedimiento</i> .....	39
3.7. RIGOR CIENTÍFICO.....	39
Validez .....	39
Confiabilidad.....	39
3.8. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS.....	41
3.9. ASPECTOS ÉTICOS.....	41
IV.RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	42
4.1. RESULTADOS.....	42
PRUEBA DE NORMALIDAD .....	48
PRUEBA DE HIPÓTESIS .....	48

<i>Prueba de hipótesis general</i> .....	48
Prueba de hipótesis específica 1 .....	50
Prueba de hipótesis específica 2 .....	51
Prueba de hipótesis específica 3 .....	52
Prueba de hipótesis específica 4 .....	53
<b>4.2. DISCUSIÓN</b> .....	<b>53</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	<b>59</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>60</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>61</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>65</b>
<b>ANEXO 1: CUESTIONARIO</b> .....	65
<b>ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA</b> .....	68
<b>ANEXO 3: MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS</b> .....	70
<b>ANEXO 4: BASE DE DATOS</b> .....	76

## Índice de tablas

Tabla 1: Resultado de validez del contenido del instrumento.....	38
Tabla 2: Resumen de procesamiento de casos. ....	39
Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad de la variable 1 (La satisfacción laboral) ....	39
Tabla 4; Estadísticas de fiabilidad de la 2 (La Productividad) .....	39
Tabla 5: Estadística de Fiabilidad de las Variables .....	39
Tabla 6: Retribución económica .....	41
Tabla 7: Beneficios laborales .....	42
Tabla 8: Seguridad del personal.....	43
Tabla 9: Relaciones Interpersonales .....	44
Tabla 10: Satisfacción Laboral .....	45
Tabla 11: Productividad.....	46
Tabla 12: Prueba de normalidad .....	47
Tabla 13: Prueba de correlación de hipótesis general (Satisfacción laboral y Productividad).....	48
Tabla 14: Prueba de correlación de hipótesis general (Retribución económica y Productividad).....	49
Tabla 15: Prueba de correlación de hipótesis general (Beneficios laborales y Productividad).....	50
Tabla 16: Prueba de correlación de hipótesis general (Seguridad Personal y Productividad).....	51
Tabla 17: Prueba de correlación de hipótesis general (Relaciones interpersonales y Productividad).....	52

## Índice de figuras

Figura 1: Retribución Económica .....	41
Figura 2: Beneficios laborales .....	42
Figura 3: Seguridad del personal .....	43
Figura 4: Relaciones Interpersonales .....	44
Figura 5: Satisfacción Laboral .....	45
Figura 6: Productividad.....	46

## Resumen

El fin primordial de la presente indagación es Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019. La presente investigación es de tipo aplicada, con un diseño transversal no experimental y un nivel correlacional descriptivo, mientras que la metodología considerada fue el método deductivo e hipotético. 77 trabajadores de la empresa del área de logística llegaron a constituir la población, mientras que solo 64 de los mismos conformaron la muestra. Después del procesamiento y la interpretación de información, pudo evidenciarse una considerable correlación positiva de 0.914 entre la satisfacción laboral y la productividad con un p-valor menor al 0.05. De esta manera, se posibilita la refutación de la  $H_0$  y, con ello, la aprobación de la  $H_1$ ; de manera se ha confirmado que la satisfacción laboral se relaciona directamente con la productividad de los trabajadores del área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, productividad, desempeño laboral.



## **Abstract**

The main objective of this investigation is to determine the relationship between job satisfaction and productivity in the logistics area of the company Komatsu Mitsui Maquinarias Perú SA, Callao - 2019. This research is applied, with a non-experimental cross-sectional design and a descriptive correlational level, while the methodology used was the hypothetical-deductive method. 77 workers of the company in the logistics area became the population, while only 64 of them formed the sample. After processing and interpreting the information, he was able to show a considerable positive correlation of 0.914 between job satisfaction and productivity with a level of significance less than 0.05 raised in the research. In this way, the refutation of the H0 is possible and, with it, the approval of the H1; It has been confirmed that job satisfaction is directly related to the productivity of workers in the logistics area of the company Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao - 2019

**Keywords:** Job satisfaction, productivity, job performance.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **Realidad problemática**

Como lo indican Solana y Alicia (2016). Notan que la satisfacción laboral es una inclinación constructiva que un sujeto encuentra por la realidad de desempeñar una ocupación que le interesa por los métodos de remuneración monetaria y las ventajas que le ofrece, en una situación que le permite estar tranquilo buscando su seguridad, y en la medida de una asociación que le interese (...) con una evaluación de objetivos, o un juicio cuantificable sobre el trabajo y las asociaciones relacionales.

Como lo indica el Diario Exterior de España (2017) a nivel mundial, demuestra cómo la decepción laboral puede impactar directamente a los trabajadores estadounidenses. Constantemente y de manera integral. La caída en el grado de cumplimiento puede atribuirse de manera incompleta a la emergencia financiera en la nación, en el camino desigual comenzó hace más de 20 años. Solo el 45% de los representantes de la nación están contentos con su trabajo. Según lo mencionado anteriormente, puede percibir cuán alto es el nivel de organizaciones influenciadas por el tema de la decepción laboral y eso se refleja en la rentabilidad de sus trabajadores en las organizaciones de los Estados Unidos.

Desglosando progresivamente sobre los problemas de la satisfacción laboral, descubrimos Best Retail Brands (2014), donde llama la atención sobre que la organización Walmart Stores es ahora una marca "Retail", que maneja en los Estados Unidos. Sin embargo, en la actualidad, la organización ha soportado un año problemático, ya que han sufrido "exceso de existencias y recortes en los pedidos, lo que ha provocado la disminución de la fuerza laboral". Todo esto debido a las peleas de sus representantes identificados con compensación. En cualquier caso, esto no ha provocado que Walmart se baje de su plataforma. Este es un modelo inconfundible, ya que, como Walmart, existen numerosas organizaciones que, debido a la administración autoritaria horrible, influyen en su personal, produciendo posteriormente la decepción de la ocupación. Esta

terrible administración produjo el problema de la decepción laboral, pero también influyó en su ubicación en el mercado, perdiendo la firmeza del cliente.

En este afán de mejorar su competitividad busca de muchas maneras mejorar su productividad para esto requiere tener un personal bien capacitado y comprometido con los fines y metas de la corporación, que conozcan cada detalle a fin de ir a un mismo todos en común. Hay varias empresas grandes que se preocupan mucho por el talento humano pues ello es el activo más importante entonces invierten en sus capacitaciones, retroalimentaciones, remuneración, infraestructura y entretenimiento.

En esta consigna de mejorar la productividad y tener capacitado al personal; muchas veces se olvidan de cómo los colaboradores asumen esas responsabilidades y esto hace que la satisfacción laboral de parte de ellos se vea quebrantado. La satisfacción laboral es un factor bastante importante para toda compañía es por ello que no solo basta con indicarle a cada colaborador cuáles son sus funciones sino también es importante es darles el feedback cada vez que sea necesario.

Si bien es cierto las evaluaciones de desempeño son para darles el feedback a los colaboradores también se podrían programar adicionales para que los colaboradores sientan la preocupación por ellos.

En el área de logística de la organización Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A. se ve que el cumplimiento del trabajo de los colaboradores ha disminuido significativamente, es concebible que esta decepción de actividad influya legítimamente en la eficiencia de la organización. Los trabajadores ven que el personal directivo de la organización no se siente enfocado en el enfoque y la planificación de la organización, a pesar de que invierten la mayor parte de su energía en su región de trabajo o de vez en cuando se aferran a la hora de salida y renuncie o esencialmente pierden su ambiente de trabajo, o eluden una parte de su deber. Por otro lado, también hay muchos errores de despacho ya sea por desconcentración, exceso de confianza, uso inadecuado de los equipos tecnológicos u otros, y lo que se pretende mejorar mediante la presente tesis es

ambas variables que se relacionan entre sí para que no solo sea beneficiado la compañía sino también el colaborador.

Del mismo modo, se ve que, el personal mantiene un comportamiento negativo, estas perspectivas no son seguras para la acción laboral, lo que resulta en resistencia con los ejercicios que afectan simultáneamente la satisfacción de los objetivos, también se pudo observar que existe muchas tardanzas y ausentismo y que no necesariamente esté vinculado con la satisfacción laboral sino ya dependería de muchos factores personales que atraviesan los mismos colaboradores. Estos problemas se resuelven a través de este resultado que permite identificar las desventajas que crean esta situación, superarlas, obtener resultados idóneos y mejorar el rendimiento de los empleados en la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A.

## **Formulación del problema**

### **General**

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019?

### **Específicos**

¿Cuál es la relación que existe entre la retribución económica y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre los beneficios laborales y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad del personal y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019?

## **Justificación del Estudio**

La exposición de este estudio no solo permitirá abarcar la problemática sobre la satisfacción laboral con mayor profundidad, sino que también facultará el reajuste y el planteamiento de políticas de acciones concretas y enfocadas al mejoramiento de las variables que logran incidir en la productividad de quienes laburan en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A.

En la presente investigación se analizaron teorías existentes sobre las variables objeto de estudio, con lo cual se busca llenar un vacío de conocimiento; asimismo, se busca fomentar un debate académico y una reflexión en torno a los conocimientos que se tienen tanto de la satisfacción laboral y la productividad.

Haciendo referencia a las implicancias prácticas, ayudará a resolver un problema real de los trabajadores a través de las teorías objeto de estudio; asimismo, se describen y analizan las dificultades que están en torno a la satisfacción laboral y la productividad, a miras de solucionar un problema real.

Este estudio busca obtener una utilidad metodológica, debido a que logra contribuir en la definición de variables y, a la vez, facultar el establecimiento de una relación entre las mismas; a miras de permitir la generación de un conocimiento confiable y válido. Por último, el estudio es trascendente, debido a que la generación de conocimiento de la investigación podrá incorporarse al conocimiento científico.

## **Objetivo**

### **Objetivo General**

Determinar la relacion entre la satisfacción laboral y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019

### **Objetivo Específico**

Determinar la relacion que existe entre la retribución económica y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019

Determinar la relacion que existe entre los beneficios laborales y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019

Determinar la relación que existe entre la seguridad del personal y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019

Determinar la relacion que existe entre las relaciones interpersonales y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019

## **Hipótesis**

### **Hipótesis General**

Existe relacion entre la satisfacción laboral y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019

### **Hipótesis Específico**

Existe relacion entre la retribución económica y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019

Los beneficios laborales tienen relación con la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019

Existe relacion entre la seguridad del personal y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019

Existe relacion entre las relaciones interpersonales y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **Antecedentes internacionales**

Esteves (2015), en su investigación de exploración titulado "Satisfacción laboral y su efecto en la asociación con el grado de productividad y las eficacias en las empresas de Ecuador", es una investigación con una colectividad de 410 personas y un ejemplo de 384 personal ecuatorianos, el examen fue inconfundible. Se determinó: que los trabajadores de las organizaciones ecuatorianas descubran diversos grados de preparación identificados con la labor que realizan; la carga pendiente es realmente razonable; El 45% de los colaboradores piensa que los salarios son deficientes en relación con la labor que hacen; el 100% de los colaboradores afirman que la satisfacción en su trabajo mejora la competencia y la eficiencia.

Ferro y Gómez (2014) en su trabajo de investigación "Relación entre satisfacción laboral, el acuerdo psicológico, el tipo de relación y estatus en educadores de una universidad privada. La motivación tiene como fin de construir la asociación entre la satisfacción laboral, el contrato psicológico, el tipo de relación y el rango en una reunión de instructores de una U. privada en la ciudad de Bogotá DC. La exploración es gráfica, no exploratoria, expositiva, de hecho, el ejemplo constaba de ciento trece instructores del personal del edificio de una U. privada. El cumplimiento del empleo se estimó con el Cuestionario de satisfacción laboral de Meliá y Peiró, (1989) S20 / 23, y el acuerdo mental se estimó con el instrumento que se aplicó por De Sousa (2005). El resultado adquirido en esta investigación a raíz de la aplicación de un ensayo fáctico no paramétrico de los rangos de Spearman, versión 20 para factores no paramétricos, muestran que el cumplimiento de la actividad no está relacionado con los factores edad, relación, acuerdo mental social y valores. La información muestra que existe una conexión entre el cumplimiento del trabajo y el tipo de relación, y que no existe una conexión entre el cumplimiento del trabajo con la posición o entre el acuerdo mental.

Sánchez, Sánchez, Cruz y Sánchez (2014). Las características organizacionales de la satisfacción laboral en España. En esta columna se realiza un modelo de

examen de la tasa de las cualidades intrínsecas para eliminar el cumplimiento del trabajo. La diferencia experimental tiene su punto de partida en la Encuesta de calidad de vida en el trabajo en 2010 (Ministerio de Trabajo e Inmigración de España), la técnica se aplica una recaída gradual. Los factores libres que se han considerado en el modelo de realización de la ocupación fueron, ordenados por consideración y aclaración: inspiración, acción, asociación laboral, compensación, horas de trabajo, valoración de jefes, solidez, autoconciencia, escapadas y subvenciones y probabilidad especial. Todos los coeficientes de recaída positivos y enormes se han obtenido, por lo tanto, la decencia del modelo satisfactorio es en la medida en que los factores autónomos se obtienen exclusivamente de cualidades autoritativas.

Aguilar, Magaña, y Guzmán (2014). El nivel de satisfacción laboral que existe en docentes universitarios de investigación. La finalidad del estudio es determinar el grado de satisfacción laboral de los maestros de las asambleas escolares de la U. Juárez Autónoma de Tabasco y los elementos identificados con dicho nivel de cumplimiento. El tipo y la estructura del estudio fueron no experimental, descriptivo, transeccionales, con una metodología combinada y aseguraron dos fases, cuantitativa a través de estudios y subjetiva a través de reuniones de centro. El producto obtenido refleja que el 26.9% de los educadores tienen decepción laboral, las medidas que hablan del punto focal de precaución son el reconocimiento, la remuneración y las condiciones de trabajo. Las causas relacionadas principales, hay un peso identificado con las capacidades, reforzar los ejecutivos y el trabajo regulatorio.

Alaine, Unai, & Aitor (2019), in their article entitled HPWS, Job Satisfaction and Productivity: A Longitudinal Study of a Spanish Retail Company. Although a wealth of studies have been conducted analyzing the relationship between High-Performance-Work-Systems (HPWS) and Organizational Performance (OP), most of them have been cross-sectional and have tested the direction of causality from systems towards performance. There is an absence of longitudinal studies within the field of SHRM and thus, questions like “What is the causal order in the HPWS-OP linkage?” remain underexplored. We tested cross-lagged relationships based on a large longitudinal dataset from the retail sector



comprised of two waves of data. First wave data, year 2011, included 6,016 employee responses from 104 stores, and second wave data, year 2015, included 5,842 employee responses from 94 stores. A mediator variable was also considered in the analysis: the job satisfaction of employees. Results from the quantitative study suggested unexpected negative associations. A posterior qualitative study led us to understand that the development of HPWS and the perceptions of employees may be potentially conditioned by economic context. The quanti-qualitative approach, the longitudinal research design, the perception of employees about the implemented HPWS and the inclusion of a mediator variable in this study, help shed some light on the HPWS-OP relationship.

Cecilia, María and Nuria (2019) in their article entitled Job fulfillment among scholastics: the job of research efficiency, This article breaks down the determinants of employment fulfillment among Spanish scholastics, giving specific consideration to the effect of research profitability and contrasts crosswise over graduation partners. Research efficiency is an exceptionally applicable factor in clarifying employment fulfillment in scholastics in various phases of their profession. Intriguing contrasts crosswise over graduation associates are found as respects the effect of research profitability and other fulfillment drivers, for example, other research results - look into remains abroad and collaboration with groups abroad - and showing load, conjugal status and little youngsters. Advanced education establishments intending to encourage efficiency and solidness in their scholastic staff should adjust their motivator frameworks to the inclinations and worries of this specific kind of laborer and advance their interior inspiration.

### **Antecedentes nacionales**

Lomas (2017) en su propuesta "Satisfacción laboral y su asociación en la productividad de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en 2017" expuso en la U. César Vallejo en Tarapoto - Perú, teniendo un estudio ilustrativo correlacional, aplicando un diseño no experimental sobre una población de 85 socios para los cuales obtuvo un ejemplo de 70 compañeros de equipo. Con respecto a los fines, establece que existe una relación inmediata; Muy alto positivo entre los factores Satisfacción laboral y productividad siendo el

impacto entre estos factores 89%, de todos modos, el 34% de los representantes estudiados dijeron que tenían un cumplimiento de ocupación en el nivel bajo el cual se prueban en rentabilidad, luego nuevamente El creador razonó que el conexión entre el desafío de la medición del trabajo y la variable de productividad, la prueba muestra que existe una relación inmediata, positivo alto.

Flores (2016) en su postulación la satisfacción laboral y el nivel de productividad en los obreros de la organización granja Quispe Ayacucho, 2016. Exhibido en la U. Cesar Vallejo, en Ayacucho, Perú, con un examen correlacional esclarecedor, donde aplico un plan transversal no exploratorio y la población era de 110 colegas siendo su ejemplo de 35 individuos, el creador dedujo que existe una alta conexión positiva entre el lugar de trabajo y el grado de rentabilidad ya que el coeficiente de relación es 0.666 y, además, que el coeficiente de conexión es 0.904, lo que implica que existe un nivel significativo de relación entre los factores de cumplimiento de la actividad y el nivel de eficiencia de los obreros.

Alva y Juárez, (2014), realizo un trabajo que se llamaba “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014”. Con el fin de puntualizar la relación que hay en la productividad con la satisfacción laboral de la compañía Chimú Agropecuaria. En la presente exploración se utilizó un corte transversal con diseño descriptivo. Se obtuvo las siguientes conclusiones: Existe una asociación positiva entre las variables lo que hace que de todas maneras se vea las consecuencias en la productividad de los colaboradores de esta manera podemos afirmar la hipótesis. Además, también se pudo comprobar que los trabajadores sienten que no son reconocidos por el trabajo que vienen realizando y que sus salarios creen que no es el adecuado. Podemos concluir indicando que lo que producen es porque no tienen claros los objetivos y que las herramientas empleadas no son las más adecuadas. Por último podemos indicar que la evaluación de desempeño no está bien direccionada y que falta la incentivar a los trabajadores.

Juares y Alva (2014) en su proyecto de investigación titulado: Relación entre la satisfacción laboral y la productividad del educador en los recursos de instrucción y bienestar de la U. Nacional de San Martín, el objetivo era decidir la presencia

de la conexión entre el cumplimiento y la eficiencia de los instructores en los recursos de Economía y Salud, la exploración cuenta con 200 instructores como habitantes; pensando en un ejemplo de 130 educadores de los dos recursos, la investigación es un tipo de correlación fascinante casi correlacional; infiriendo que: la eficiencia del maestro comienza con el cumplimiento del trabajo y el procedimiento persuasivo, se confirma la presencia de la conexión entre el cumplimiento y la rentabilidad en los dos recursos, de la misma manera la decepción es poco menor en los dos recursos y la rentabilidad es mayor en las ciencias de la salud, en la medida en que los niveles de cumplimiento y la decepción normal se encuentren en tasas más altas que el alto cumplimiento, decidiendo en los dos recursos una rentabilidad más baja.

### **Teorías relacionadas al tema**

#### **Variable 1: Satisfacción laboral**

Koontz y Weihrich (2004) citado en Main (2016) expresan que la satisfacción hace referencia al agrado que sienten, cada vez que se ha satisfecho un anhelo u objetivo, por así decirlo, el cumplimiento es una objetivo realizado.

#### **Teoría del ajuste en el trabajo**

En la investigación de Muñoz (2016) Esta teoría ha sido evaluada como una de las especulaciones más complejas sobre la satisfacción de necesidades y cualidades. Dicha teoría se basa en la asociación de la persona y la naturaleza; su hipótesis es la idea de la correspondencia entre el individuo y la naturaleza, para esta posición en el lugar de trabajo, el mantenimiento de este flujo es un procedimiento persistente y dinámico llamado por la modificación de los creadores en el trabajo.

La satisfacción no se obtiene exclusivamente de cuánto se aseguran las necesidades de los trabajadores, sino de cuánto sirve el entorno de trabajo, aun a pesar de las necesidades, las cualidades de los trabajadores. Mencionan que hay tres factores de barrio que son, el cumplimiento de la actividad de la persona, los resultados aceptables y la posición. Los factores autónomos, las aptitudes y capacidades individuales, las habilidades y capacidades solicitadas para una posición específica, la relación entre los dos tipos de aptitudes y capacidades,

las cualidades y necesidades del individuo y las fortificaciones relacionadas con las palabras (Muñoz, 2016)

### **Teoría del grupo de referencia social.**

Manosalvas, Manosalvas y Quintero (2015) Depende de la forma en que los representantes tomen como funda de referencia para evaluar su trabajo los estándares y cualidades de una reunión de referencias y los atributos financieros de la red en la que trabajan, son estos efectos en ese trabajo se realizarán evaluaciones que decidirán el nivel de cumplimiento.

### **Teoría de la discrepancia.**

Monzani, Ripoll y Peiró (2015) Esta teoría fue una pieza del planteamiento, que la satisfacción laboral es un componente de las estimaciones de trabajo más importantes para el individuo que se logra obtener a través de su propio trabajo y sus necesidades. Los atributos de un individuo están pensados por su significado, con el objetivo de que cada individuo mantenga un progreso de cualidades. Los sentimientos se consideran como la forma en que se experimenta la adquisición o la insatisfacción de un valor dado. El cumplimiento de la ocupación es el resultado de la observación de que un lugar de trabajo cumple o establece la satisfacción de estimaciones laborales significativas para el individuo, adaptadas a la compatibilidad de esas cualidades con las necesidades de la persona.

### **Teoría de los eventos situacionales.**

Cabello, Algarra, Díaz-Arrabal y Olmo (2015) ¿Por qué algunos representantes que involucran puestos en los que los aspectos convencionales de trabajo son suficientes (salario, vacantes de avance o condiciones de trabajo) muestran que tienen un bajo nivel de cumplimiento laboral? ¿Por qué razón algunos representantes que se encuentran en situaciones comparables en las asociaciones equivalentes o diversas con compensación, vacantes de avance o condiciones laborales comparativas tienen diversos grados de satisfacción laboral? Además, ¿por qué razón cambian los niveles de cumplimiento de la ocupación después de un tiempo, independientemente de la forma en que las perspectivas de trabajo permanecen moderadamente estables?

La conjetura de los eventos situacionales sostiene que el cumplimiento de la actividad está controlado por dos variables llamadas; atributos y ocasiones situacionales.

Las características de algunas situaciones son los aspectos de trabajo que el individuo evalúa de forma general antes de tolerar el puesto, por ejemplo, pago, vacantes de avance, ambiente de trabajo, enfoque de organización y supervisión, estos datos se transmiten antes de poseer las ocasiones posteriores a la situación, son características de trabajo que en general, no se evaluarán previamente, sin embargo, una vez que el especialista se involucra en el puesto, con frecuencia no son esperados por él y puede sorprender a la persona. Las cualidades situacionales se suelen clasificar de manera efectiva, mientras que las ocasiones situacionales son explícitas para cada eventualidad. Esta hipótesis espera que el cumplimiento de la actividad sea el efecto de reacciones más entusiastas ante la circunstancia de que el individuo está en su asociación.

Del mismo modo, Davis y Newstrom (2003) caracterizan que son muchos las impresiones y emociones ideales o negativos con los que los representantes ven su trabajo. Es una disposición emocional, un sentir de deleite o decepción comparativo con algo.

La satisfacción en el trabajo se identifica con tres estados de ánimo actitudes en los trabajadores:

### **Dedicación al trabajo.**

Es simplemente cuánto se sumergen los colaboradores en su trabajo, al ponerle límite y vitalidad, y considerarlo como un fragmento central de su vida. Tener una vocación que tiene significado y completarlo lo suficiente son partes significativas de la visión mental de uno mismo, lo que explica el golpe reumático que la desgracia de la actividad tiene en la escasez de confianza. Los representantes comprometidos con su trabajo tienen confianza en las actitudes de un arduo trabajo, tienen altas necesidades de desarrollo y aprecian el interés en el liderazgo básico. Posteriormente, rara vez llegan tarde o faltan, están felices de trabajar por períodos prolongados e intentan alcanzar la élite.

### **Compromiso organizacional.**

Cali, Fierro y Sempertegui (2015) También se llama firmeza de los empleados. Es cuánto se relaciona un trabajador a la organización y desea comprometerse en ella, es una capacidad del colaborador con el objetivo de permanecer en dicha organización más adelante. Con frecuencia refleja su fe en los destinos estratégicos de la organización, la predisposición a realizar esfuerzos para lograrlo y su expectativa de proceder. La responsabilidad se nota más entre los representantes con una posición más prominente, con logros individuales en la asociación o que trabajan con una reunión de trabajadores sometidos.

Este tipo de empleado normalmente tiene una historia de ayuda laboral aceptable, demuestra adherencia a los enfoques de la organización y rara vez cambia los empleos, específicamente su base de información más extensa del puesto con frecuencia se convierte en clientes fieles, quienes lo obtienen más, lo conectan con los clientes futuros que Conviértase en nuevos clientes e incluso cumpla con mayores gastos.

### **Estado de ánimo en el trabajo**

Las emociones de los colaboradores sobre su lugar de trabajo son dinámicas, pues podrían variar aproximadamente al mismo tiempo, hora o minutos, estos marcos mentales se denominan estados mentales en el trabajo. Suelen ser retratados en un íterin que va de negativo a positivo y de débil a sólido y extraordinario, los representantes tienen un estado mental positivo hacia su trabajo, es continuo mostrar vitalidad, movimiento y emoción. Esto muestra que generalmente brinda una mejor atención al cliente, menos falta de asistencia, innovación más destacada y participación relacional.

Robbins y Coulter (2005) citado en Cali, Fierro y Sempertegui (2015) señalan los tres tipos de atributos de los trabajadores que influyen en la percepción de lo que debería ser.

- Necesidades.
- Las cualidades.
- Características personales.

Las partes de la circunstancia comercial que repercuten en la impresión de deberían ser

- Las diferencias a nivel social con otros colaboradores.
- Los atributos de empleos pasados.
- Reuniones de referencia.

Las cualidades de la posición que impactan la vista de los estados actuales de la posición:

- Las condiciones de trabajo.
- Supervisión.
- Compañeros.
- Contenido del puesto.
- Seguridad en el trabajo
- Oportunidad de progreso
- Remuneración.

La postura adoptada se obtiene comúnmente para tramos extensos, la insatisfacción laboral o la decepción emerge a medida que el representante adquiere cada vez más y más datos sobre su entorno de trabajo. En cualquier caso, el cumplimiento del trabajo es dinámico, ya que puede disminuir considerablemente más rápido. Hay creadores que demuestran que la satisfacción en el ámbito laboral es una explicación en sí misma, esto quiere decir, que el asociado tiene una mentalidad edificante en la asociación para lograr esto, para otras personas, es una salida de una necesidad que posiblemente podría sentirse satisfecho.

### **Causas de la satisfacción laboral.**

Depende del salario y la participación de los empleados en la prestación de comisiones laborales. El trabajo puede ser un motivo de bienestar y prosperidad personal, y viceversa, puede ser extraordinario.

Según Cali, Fierro y Sempertegui (2015) refieren que la satisfacción profesional puede depender de numerosas variables (armonía con las cualidades individuales, nivel de obligación, sentimiento de logro experto, niveles de deseo, grados de oportunidad, entre otros) Cuanto más alta sea la naturaleza de la vida experta, mayores serán las satisfacciones busque al especialista y el nivel de no asistencia disminuirá. Por otro lado, algunas personas buscan conciencia e

información en el lugar de trabajo. Otros buscan socialización y emoción. Está relacionado con ayudar al individuo a obtener la satisfacción e importancia que se pueda esperar del trabajo.

### **Consecuencias de la satisfacción laboral.**

Carrillo-García, Martínez-Roche, Gómez-García y Mesenguer-de-Pedro (2015) La satisfacción con el trabajo tiene una variedad de ramificaciones para el individuo, puede influir en las mentalidades hacia la vida, su familia y él mismo, el bienestar de la ciencia material y una alucinante longitud. Asumiendo que no hay trabajo causal y que en la revolución puede afectar las prácticas de otros trabajos bajo ciertas condiciones, está (indirectamente) relacionado con el bienestar emocional. Uno de los resultados más significativos del cumplimiento del empleo es el absentismo escolar, los elementos de riesgo autorizados pueden ser la razón de la decepción laboral. Los principales resultados clave de la terminación de la carrera desde la perspectiva de la asociación son:

- Inhibición.
- Resistencia al cambio.
- Falta de inventiva.
- Abandono.
- Accidente.
- Disminución de productividad.
- Conflicto para laborar en equipo.

Robbins (2004) citado en Guerrero, Parra y Arce (2018) muestra que los determinantes y los resultados de la satisfacción laboral se atienden desde una perspectiva individual o desde la asociación. Existen contrastes singulares que afectan los grados de satisfacción en los trabajadores, los determinantes individuales más importantes de la satisfacción de la ocupación son los años de profesión y los deseos de empleo.

### **Satisfacción con el trabajo en si – reto del trabajo**

Robbins (2005) citado en Nuñez (2017), señala que, dentro de estos elementos, se presentan los atributos del puesto laboral, la altura de la contemplación del



cometido en sí mismo como un definitivo director de la ejecución del trabajador. Hackman y Oldham tomaron un formulario llamado resumen general demostrativo en el trabajo a unos cientos de representantes que trabajaron en 62 puestos únicos. Las cinco mediciones focales que se acompañan fueron reconocidas.

- **Variedad de habilidades.** La cantidad de una posición requiere una variedad de ejercicios para desarrollar la actividad, lo que habla de la utilización de varias habilidades y dones por parte del representante.
- **Identidad de la tarea.** Cuánto requiere la posición ejecutar una empresa o procedimiento desde el punto de partida más temprano en la medida de lo posible con un resultado inconfundible.
- **Significación de la tarea.** Cuánto afecta la posición la vida o el trabajo de los demás en la asociación rápida o en la condición externa.
- **Autonomía.** Cuánto otorga la posición generosa oportunidad, autonomía y vigilancia al representante en las actividades de su puesto laboral y el uso de los dispositivos vitales para ello.
- **Retroalimentación del puesto mismo.** El nivel de exposición de los ejercicios de trabajo requeridos por el puesto hace que el trabajador obtenga datos claros y directos sobre la viabilidad de su presentación.

Cada una de estas medidas incorpora sustancias de trabajo que pueden influir en el cumplimiento representativo en el trabajo.

En general, los representantes se inclinarán hacia empleos que ofrezcan la oportunidad de utilizar sus aptitudes, que brinden varias opciones de emprendimientos, oportunidades y críticas de ejecución, con el objetivo de que una prueba moderada cause deleite y satisfacción. Esa es la razón por la cual el avance de la situación a través de su extensión vertical puede construir la realización del trabajo a medida que expande las oportunidades, la libertad, la variedad de tareas y la ejecución de aportaciones.

Debe considerarse que la prueba debe ser dirigida, ya que una prueba que es demasiado grande generaría insatisfacción y sentimientos de decepción en el representante y, de esta manera, disminuiría la satisfacción.

## **Efectos de la satisfacción laboral**

Robbins (2004), indica que el entusiasmo de los jefes en general destacará su impacto en la presentación representativa. Los científicos han percibido esta intriga, por lo que encontraron una enorme cantidad de concentrados destinados a evaluar el efecto del cumplimiento de la ocupación en la rentabilidad, el absentismo escolar y la rotación de trabajadores

### **Satisfacción y productividad.**

Páramo (2016) Las perspectivas principales sobre la relación de eficiencia de cumplimiento se pueden abreviar en la explicación de un especialista optimista es un empleador rentable. La investigación demuestra que existe una conexión positiva que relaciona el cumplimiento y la eficiencia. Es decir, la correlación será más sólida si la conducta del trabajador no se restringe o se limita por elementos externos. La eficiencia que tiene un trabajador en puestos de nivel de maquinaria se ve sustancialmente más afectada por la rapidez de la máquina que por su grado de cumplimiento. Así también, la eficiencia de un representante está limitada esencialmente por el desarrollo general del intercambio de valores.

En el caso de que el mercado suba y el volumen sea alto, tanto los operadores satisfechos como los decepcionados consiguen grandes comisiones. En realidad, si el mercado baja, probablemente no signifique mucho del grado de cumplimiento del operador. El nivel de posición adicional es, según todas las cuentas, una variable directiva significativa. Las relaciones de ejecución de cumplimiento están más fundamentadas para los trabajadores superiores, por ejemplo, expertos, administradores y organización.

Otra parte importante del problema de eficiencia de cumplimiento es el rodamiento del perno causal. La mayoría de los exámenes de esta relación utilizaron planes de investigación que no pudieron demostrar las circunstancias y los resultados lógicos. Los concentrados que controlaron esta probabilidad demuestran que el fin más legítimo es que la rentabilidad impulsa el cumplimiento, a diferencia de lo contrario. En el caso de que se haga un gran trabajo, se siente característicamente genial al respecto. Además, si la asociación recompensa la rentabilidad, su eficiencia expandida debería aumentar el reconocimiento verbal, el nivel de compensación y las

probabilidades de avance. Por lo tanto, estos premios incrementan el grado de cumplimiento en el puesto.

Las asociaciones con empleados progresivamente cumplidos en general serán más viables que las asociaciones con trabajadores menos satisfechos, los exámenes se han concentrado en las personas en lugar de las asociaciones, y ese grado individual de medidas de eficiencia no considera todas las conexiones y complejidades del procedimiento de trabajo

## **Variable 2: La Productividad**

Koontz y Weihrich (2004) citado en Alaine, Unai Aitor (2019) explicaron que la rentabilidad es la proporción de rendimiento de información en un período específico con un pensamiento excepcional para la calidad.

La productividad se caracteriza por la relación entre las medidas del producto y la empresa en la que se produjo y las medidas de los bienes utilizados. En resumen, los márgenes se utilizan para medir el rendimiento de plantas, máquinas, grupos de trabajo y agentes.

Para el agente, productividad es sinónimo de realizar, y según el enfoque ordenado, una persona o cosa que obtenga una ganancia con una determinada cantidad de activos durante un período de tiempo determinado y obtener el máximo número de elementos extremos. La eficiencia en máquinas y hardware se da como un aspecto relevante de sus atributos especializados, sin embargo, no con RR.HH. o trabajadores, los factores que impactan deben ser considerados.

Robbins y Coulter (2000) citado en Esteves (2015) lo caracterizan como el volumen completo de mercancía creada, dividida por la medida de los activos utilizados para crear esa generación. Se puede incluir muy bien que, en marcha, se emplea para evaluar la exposición de talleres, máquinas, equipos de trabajo y trabajo, pero debe considerarse que la eficiencia se adapta al avance de los métodos de creación y a una amplia gama de progresión, a pesar de La mejora de las aptitudes de los activos humanos.

Fietman (1994) citado en Esteves (2015) que los elementos más importantes que influyen en la rentabilidad de la organización están controlados por.

- Recursos Humanos. Se considera como el elemento decisivo de la eficiencia, ya que tiene un impacto increíble y coordina diferentes componentes.
- Maquinaria y Equipo. Es fundamental considerar el estado del aparato, el correcto uso y la calidad.
- Organización del trabajo. Incluye la organización y revisión de los empleos, que se resuelven por hardware, equipo y trabajo.

### **Beneficios de la productividad.**

Bain (2003) citado en Guisado Vila y Guisado (2016) muestra lo importante que es un instrumento relativo para administradores y ejecutivos de organizaciones, arquitectos mecánicos, analistas de negocios y funcionarios gubernamentales; Analiza la creación en grados cambiados del marco monetario (asociación, área o nación) con los activos gastados.

Por otra parte, se percibe que los cambios en la eficiencia afectan varias maravillas sociales y financieras, por ejemplo, el rápido desarrollo monetario, las crecientes expectativas de comodidades cotidianas, las actualizaciones que se decidirán en las cuotas del país, el control de la hinchazón e incluso el volumen y la naturaleza de ejercicios recreativos.

La principal forma de que una empresa crezca o desarrolle sus beneficios o ganancias es aumentar su rentabilidad. Las principales herramientas que tienen los efectos más obvios son el uso de tecnología, la investigación de tiempos y la liquidación de salarios.

### **Medición de la productividad.**

Gaither y Frazier (2000) citado en Heras y Huamán (2018) hacen una definición de la productividad como la cantidad de artículos y administraciones hechas con los activos utilizados y propusieron la medida de acompañamiento.

$$Productividad = \frac{\text{Cantidad de productos o servicios realizados}}{\text{Cantidad de recursos utilizados}}$$

Es la medida de exposición que envuelve el cumplimiento de los objetivos y la proporción existente entre el logro de los resultados y las fuentes de información requeridas para lograrlos.

### **Indicadores de productividad.**

Koontz y Weihrich (2004) citado en Galindo y Rios (2015) señalan que existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación de la exposición de un marco, que se identifican con eficiencia.

#### **Eficiencia.**

Es la relación entre el bien o la satisfacción de la misión, por ejemplo, la relación entre la medición del bien utilizado y la medición de los bienes valiosos o personalizados, y el uso y modificación de las características del elemento.

La eficiencia está ligada al beneficio. Sin embargo, si este indicador solo se usa como porcentaje de la rentabilidad, la eficiencia solo es relevante para el uso de activos, solo se tomara en cuenta la cantidad mas no la naturaleza, cualquiera que sea la autoridad radical, la atención se centra más en la asociación, para lograr un estilo eficaz en toda la asociación. Esto conduce a una investigación exhaustiva, verificando la coherencia con el plan de gastos del consumidor y el uso del tiempo disponible y otro.

#### **Efectividad.**

Es la asociación entre los logrados obtenidos y los resultados propuestos, nos permite medir el nivel de satisfacción de los objetivos establecidos. Se considerara a la cantidad como el modelo único y dentro del estilo alcanzable. Sea cual sea el precio, lo que importa es el resultado. La efectividad está ligada con la rentabilidad al afectar el logro de elementos más destacados y mejores.

#### **Eficacia.**

El valor de lo hecho, la eficacia de determinados elementos o la gestión. No basta con crear un gobierno o un elemento establecido que sea el céntimo vital, tanto cuantitativa como cualitativamente, es fundamental que sea satisfactorio. Algo que realmente deleita a los clientes o tiene impacto en el mercado

La investigación sobre los tres marcadores muestra que ni uno de ellos es libre de considerar, y cada uno proporciona una estimación intermedia de los resultados. Es por ello, debe considerarse como un indicador de rentabilidad totalmente cuantificable

### **Factores que influyen en la productividad.**

Schroeder (2002) citado en Esteves (2015) demuestra que las variables que impactan la eficiencia están en un nivel muy básico; especulación de capital, trabajo innovador, innovación, valores, mentalidad social y estrategias gubernamentales. Según las hipótesis más reconocidas, existen cuatro determinantes esenciales de la rentabilidad en las asociaciones; naturaleza, los atributos de la asociación, las cualidades del trabajo, las aptitudes y mentalidades de las personas.

### **El entorno.**

La mayoría de los elementos proporcionados por la tierra son silvestres. Entre otras cosas están las leyes y lineamientos estatales, cambios en la calidad y comportamiento social que afectan a las personas, cambios en la innovación, costos de materias primas, vitalidad y capital.

### **Características del trabajo.**

Toda empresa dentro de los lineamientos debe mantener una cultura a nivel organizacional, que desarrolle un impacto a los colaboradores y mejore las conductas, ejecución y adecuación en el ámbito laboral. El clima laboral juega un papel importante pues dependiendo de la relación que lleven los trabajadores en el día a día va a influenciar en la forma que se desarrollen las actividades de asociación. Para que dicha asociación sea beneficiosa es muy importante tener el adecuado equipo, con una instalación idónea en la cual se pueda implementar de forma efectiva la metodología. (Esteves, 2015)

- Desarrollar las aptitudes y capacidades esenciales.
- Seleccionar colaboradores para posiciones importantes.
- Establecer un presupuesto que apoye la estrategia.
- Instalar un plan organizacional interino.
- Diseñar un marco de fuerza motivador y de recompensa que esté debidamente identificado con los objetivos y técnica.
- Difundir la iniciativa vital, dar forma a las estimaciones, el alma inventiva, reforzar los indicadores y la conducta moral.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de Investigación**

##### **Tipo de investigación**

Así mismo, la investigación corresponde a un estudio del tipo aplicado, Hernández, Fernández y Baptista (2014) enfatizó que la investigación aplicada está debidamente relacionada con la investigación básica, pues siempre va a depender de los aportes y descubrimientos teóricos para poder resolver los problemas, con la única finalidad de promover en la sociedad el bienestar colectivo.

##### **Diseño de investigación**

Este análisis se distingue por tener diseño no experimental. De acuerdo a esto, Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que es un análisis en el que no se realiza manejo alguno de las variables, solamente se aprecian las circunstancias en su estado original para estudiarlos.

El trabajo investigativo es de corte transversal, de allí que los autores Hernández (2014) señalan que esta clase de investigación acumula datos en un período e instante únicos. Su primordial propósito se concentra en la delineación de las variables, el estudio de su influencia, además de la relación demostrada en cierto instante. La información no vuelve a recogerse en distinto tiempo.

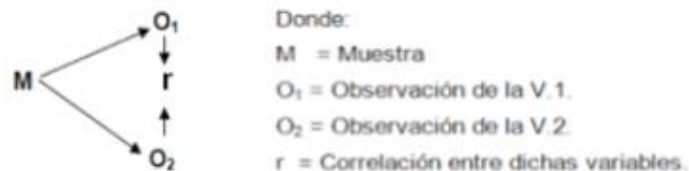
De igual manera, el nivel de la investigación añade una clasificación descriptiva correlacional, porque de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) tales esbozos detallan correlaciones entre varias clases, nociones o variables en un tiempo dado. En ocasiones, solamente en aspectos correlacionales, algunas de acuerdo a la correlación causa-efecto (causales).

El método utilizado es hipotético deductivo, de acuerdo con Bernal (2010) citado por Gallardo (2017) reside en admitir o impugnar las hipótesis trazadas al comienzo del trabajo.

Por último, el estudio se basó en un enfoque de tipo cuantitativo, Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos menciona que, en la mayoría de los casos, ya sea un evento o fenómeno social, se basa en mediciones y asignaciones de

números. Todos los atributos que se pueden aumentar o disminuir están asociados con el concepto de "cantidad".

Con respecto al modelo del diseño correlacional se utilizó en nuestra investigación es el siguiente:



### 3.2. Categoría, subcategoría y matriz de categorización

#### Variable 1: La satisfacción laboral

##### Definición conceptual

Solana y Alicia (2018). Es un sentimiento positivo que el sujeto tiene que hacer un trabajo que le interesa a través de una compensación económica y beneficios que este le brinda, en un clima que le brinde comodidad buscando su seguridad, y en una empresa que le sea atractiva (...) con una evaluación objetiva, o un juicio mensurable acerca del propio trabajo y las conexiones interpersonales.

##### Dimensión: Retribución económica

Solana y Alicia (2016) hace referencia a recompensas en forma de dinero o tipos que recibe una persona por su trabajo. Los montos anteriores difieren de los previamente estipulados en el contrato y en las obligaciones legales exigidas por la legislación laboral, incluido el pago de primas y los bonos extraordinarios que se pueden brindar.

##### Indicadores:

Remuneraciones

Solana y Alicia (2016) La compensación que recibe la persona por haber realizado actividades dentro de una empresa.

Gratificaciones



Solana y Alicia (2016) Estos son pagos voluntarios realizados por el empleador y generalmente se basan en el logro de un propósito determinado, como el desempeño de un empleado para un propósito particular o al final del año.

Bonos

Solana y Alicia (2016) Se trata de una compensación total, incluidos los aspectos económicos y no económicos, sujeta a la medición del desempeño laboral o al respeto de determinados códigos de conducta.

### **Dimensión: Beneficios laborales**

Pujol-Cols, y Dabos, G. (2018) Se trata de compensaciones no monetarias y no monetarias que el empleador otorga al trabajador de forma voluntaria, es decir, sin obligación legal, pero estas prestaciones suelen estar incluidas en el contrato de trabajo. Como por ejemplo las vacaciones, estabilidad del puesto y el seguro social.

#### **Indicadores:**

Vacaciones

Pujol-Cols, y Dabos, G. (2018) La licencia para los trabajadores es su derecho, se deriva de la propia relación laboral y constituye la base de la protección social.

Estabilidad del puesto

Pujol-Cols, y Dabos, G. (2018) La estabilidad del empleo es un factor importante para posicionar una empresa en el mercado y también sirve como incentivo para atraer a personas con talento.

Seguro social

Pujol-Cols, y Dabos, G. (2018) Es un servicio que da el gobierno en todo el país, es administrado por la Ley del Seguro Social, y no se afecta por lo que digan otras leyes.

### **Dimensión: Seguridad personal**

Iso Tools Perú (2016) Son los mecanismos y acciones que adopta la empresa para detectar y prevenir riesgos ya sea en el ambiente de trabajo, sobre la

infraestructura o la limpieza e higiene, con la única finalidad de proteger los recursos, materiales y de los trabajadores.

### **Indicadores:**

#### **Ambiente de trabajo**

Iso Tools Perú (2016) Todos estos factores afectan el entorno laboral, como fábricas, oficinas, restaurantes, comercios y otro tipo de negocios.

#### **Infraestructura**

Iso Tools Perú (2016) Se trata de los elementos o servicios que son considerados indispensables para el buen funcionamiento de la organización.

#### **Limpieza e higiene**

Iso Tools Perú (2016) no solo es un factor importante en la imagen de una empresa, sino que también puede afectar el desempeño y la felicidad de las personas en el trabajo.

### **Dimensión: Relaciones interpersonales**

Cernas, Mercado y León (2018) lo definen como el lazo existente entre los seres humanos que pertenecen a una determinada comunidad mediante la comunicación y trabajo en equipo, esta afinidad resulta una habilidad social, que permite el común desarrollo de las personas y son la base de una sociedad.

#### **Comunicación**

Cernas, Mercado y León (2018) La comunicación es un proceso interactivo entre dos (o más) personas, enviado desde un transmisor que puede codificar la información en un código de identificación a un receptor que decodifica la información recibida. Ambos tienen acuerdos de código en medios físicos habilitados para mensajes. En un contexto específico entre el remitente y el destinatario.

#### **Trabajo en equipo**

Cernas, Mercado y León (2018) son las actividades que se realizan en una organización pero de manera integrada, siempre buscando el bien común orientado a un objetivo en específico.

## **Variable 2: La productividad**

### **Definición conceptual**

Guisado, Vila y Guisado (2016) es la ganancia adicional que percibe tanto la empresa como los trabajadores al laborar con eficacia y eficiencia, en donde se incluye verdaderas utilidades a las que el personal puede aspirar a obtener como premio por su esfuerzo, logrando con esto la efectividad.

### **Dimensión: Eficacia del personal**

Nunes (2016) Es un factor que permite al profesional obtener resultados positivos en su trabajo, y la suma de estos resultados particulares constituye y determina la capacidad global para alcanzar las metas u objetivos de la empresa, es por alguien autorizado para ello.

#### **Indicadores**

Cumplimiento de metas y objetivos

Tacoma (2014) Se refiere ajustarse a una norma, como una especificación, política, en base a la realización efectiva de sus metas planteadas en la empresa.

Autoridad y atribuciones para la toma de decisiones

Taipe (2014) Se refiere al personal encargado de un grupo de trabajadores para guiar en las directrices de empresa de acuerdo a ciertas facultades que le son permitidas.

### **Dimensión: Eficiencia del personal**

Nunes (2016) Muestra la profesionalidad del personal de la empresa dentro de su deber cotidiano realizando acciones de forma asertiva e impecable.

#### **Indicadores:**

Cumplimiento de metas con recurso asignados

Tacoma (2014) Se refiere ajustarse a una norma, con la utilización adecuada de los recursos para dar por realizado las labores planificadas en las organizaciones

Trabajo con eficiencia y precisión

Tacoma (2014) Actividad realizada por los empleados utilizando los recursos con lo que la empresa brinda para la realización de las labores.

#### Recursos materiales

Tacoma (2014) Son los activos que tiene una empresa ya sean tangibles, bienes muebles o inmuebles, etc., que su finalidad es ayudar a llegar a los objetivos trazados.

#### Resultados

Tacoma (2014) Se refiere a las consecuencias o derivaciones de las tareas y actividades realizadas en cierto tiempo.

### **Dimensión: Efectividad**

Nunes (2016) se entiende que los objetivos planteados sean trascendentes y éstos se alcancen con el aumento y mejoramiento de la calidad de la producción así como el avance de la productividad de los trabajadores.

#### **Indicadores:**

##### Crecimiento de la productividad en el trabajo

Galindo y Rios (2015) Aumento de la medición sobre el correcto uso de nuestro trabajo, es decir, si empleamos nuestro tiempo de manera eficiente en las actividades laborales originando una mejor productividad para producir un mejor valor económico.

##### Mejora de la calidad de producción

Galindo y Rios (2015) Perfeccionamiento de los procesos de la producción en las empresas donde los trabajadores utilizan mejor los recursos y minimizando los tiempos.

### **Matriz de categorización**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	MEDICIÓN
SATISFACCIÓN LABORAL	Solana y Alicia (2016). Es un sentimiento positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa mediante una retribución económica y beneficios que este le brinda, en un ambiente que le permite estar a gusto buscando su seguridad, y en el ámbito de una organización que le resulta atractiva (...) con una evaluación objetiva, o un juicio mensurable acerca del propio trabajo y las conexiones interpersonales.	Medición a través de un cuestionario tipo Likert para su desarrollo	Retribución Económica	Remuneraciones	1, 2	ORDINAL
				Gratificaciones	3	
				Bonos	4	
			Beneficios Laborales	Vacaciones	5	
				Estabilidad del puesto	6	
				Seguro social	7	
			Seguridad personal	Ambiente de trabajo	8	
				Infraestructura	9	
				Limpieza e higiene	10	
			Relaciones interpersonales	Comunicación	11	
				Trabajo en equipo	12	
PRODUCTIVIDAD	Guisado, Vila y Guisado (2016) es el resultado que obtiene la empresa y su personal al trabajar con la eficacia y eficiencia del personal e incluye, además de las legítimas utilidades a que pueden aspirar como resultado de su esfuerzo logrando con esto la efectividad.	Medición a través de un cuestionario tipo Likert para su desarrollo	Eficacia del personal	Cumplimiento de metas y objetivos	13	ORDINAL
				Autoridad y atribuciones para la toma de decisiones	14, 15	
			Eficiencia del personal	Cumplimiento de metas con recurso asignados	16	
				Trabajo con eficiencia y precisión	17, 18	
				Recursos materiales	19, 20	
				Resultados	21, 22	
			Efectividad	Crecimiento de la productividad en el trabajo	23	
				Mejora de la calidad de producción	24	

### 3.3. Escenario de estudio

#### Población

Carrasco (2006, citado por Gallardo, 2017) Población suele indicar un conjunto de componentes que se pueden colocar en el espacio afectado del problema investigado, gracias a la existencia de propiedades que permiten separarlos del espacio.

De acuerdo al proyecto de investigación se usó como población a los trabajadores que laboran en el área de logística de Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., lo cual están conformados por 77 trabajadores.

### 3.4. Participantes

#### Unidad de Muestreo

Acorde con Gallardo (2017) hace referencia a todo miembro de la población el cual pertenecerá a una sola unidad de muestreo.

En base al autor antes mencionado la unidad de muestreo o análisis es la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A.

## Muestra

Arias (2006, citado por Gallardo, 2017) indica que equivale a una fracción representativa y finita extraída de determinadas variables o fenómenos de la población. Por tanto, los cálculos para obtener la muestra se basan en la fórmula propuesta por Bernal.

Para determinar el rango de muestra se usó la siguiente formula.

$$N = \frac{N * Z^2 p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 p * q}$$

Dónde:

	Nivel de confiabilidad	95%
N=	Total unidades de muestreo	77
Z <sup>2</sup> =	Valor de distribución	1.96
p=	Proporción de aceptación	50%
q=	Porcentaje de no aceptación	50%
d=	Margen de error	5%

$$n = \frac{77 * (1.96)^2 (0.5) * (0.5)}{(0.05)^2 * (77 - 1) + (1.96)^2 (0.5) * (0.5)} = 64$$

Se logró constituir una muestra de 64 trabajadores del área logística de Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao, 2019.

### 3.5. Tecnicas e instrumentos de recolección de datos

#### Tecnicas de recolección de datos

La técnica empleada en la investigación para poder sintetizar información es la investigación para permitir una síntesis eficiente de los datos. Es por ello que, Carrasco (2006, citado por Gallardo, 2017) nos menciona que la encuesta es un método excepcional usado en la investigación social, debido a su sencillez, neutralidad, conveniencia y variabilidad de resultados que nos brinda la investigación.

La encuesta es un método de investigación, la cual se encarga de la recopilación de datos para la obtención de información por parte del individuo, por lo tanto, ayudara a realizar un análisis que contribuyan al mejoramiento de la empresa.

### 3.6 Procedimiento

Acorde con Gallardo (2017), Los cuestionarios deben entenderse como un medio de comunicación básico y escrito entre los encuestados. Además, esta herramienta le ayuda a comprender las variables y los objetivos de su investigación a través de un conjunto de preguntas específicas cuidadosamente planificadas y preprogramadas.

El cuestionario se estableció orientado a los colaboradores del área logística de Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A. constituido por 39 preguntas: 16 para la variable 1 (la satisfacción laboral) y 23 para la variable 2 (la productividad).

### 3.7. Rigor científico

#### Validez

Hernández, Fernández y Baptista (2014) confirman que recuperar los resultados es más importante para la validez, por lo que no es la herramienta que utiliza, sino los resultados en sí.

Las herramientas utilizadas en este estudio fueron sometidas a discriminación por los siguientes profesores profesionales que pudieron coincidir en la efectividad de las herramientas:

Tabla 1: Resultado de validez del contenido del instrumento

Juez experto	Opinión de aplicabilidad
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	Aplicable
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	Aplicable
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	Aplicable

#### Confiabilidad

Gallardo (2017) La confiabilidad involucra procedimientos de observación que pueden desarrollar lo que está sucediendo en una situación particular, teniendo en cuenta las circunstancias, el tiempo y el lugar de la investigación para intercambiar el conocimiento adquirido con otros investigadores. Asegúrate de estar ahí. Por lo tanto, la credibilidad puede considerarse como una idea de cierto

grado de igualdad en la respuesta evaluada en el contexto del evaluador y el evaluado.

En este trabajo de investigación se utilizó el instrumento de confiabilidad, se desarrolló el método de alfa de Cronbach y se empleó el programa estadístico SPSS 25, por ello toda la información recaudada se introdujo; esto permitió establecer la confiabilidad del instrumento, la cual, conto con 30 ítems que fueron dirigidas a 64 trabajadores dentro del área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A.

### Fiabilidad del instrumento

Tabla 2: Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	64	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	64	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad de la variable independiente (La satisfacción laboral)

Alfa de Cronbach	N de elementos
,962	12

Se puede verificar de acuerdo al estadístico del alfa de conbrach un coeficiente de fiabilidad muy alto con un valor de 0.962.

Tabla 2; Estadísticas de fiabilidad de la dependiente (La Productividad)

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	12

Se puede verificar de acuerdo al estadístico del alfa de conbrach un coeficiente de fiabilidad muy alto con valor de 0.958.

Tabla 5: Estadística de fiabilidad de las variables

Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	24

Se puede verificar de acuerdo al estadístico del alfa de conbrach un coeficiente de fiabilidad muy alto con un valor de 0.955.



### **3.8. Método de análisis de datos**

Arias (2006) citado por Gallardo (2017) Le garantizamos que consultará a una selección de expertos en el campo analizado para validar cualquier correlación entre el objeto de estudio y los elementos establecidos en la herramienta.

El alfa de Conbrach se utilizó para poder medir la confianza del instrumento utilizado, mientras que por otro lado el juicio de expertos fue utilizado para obtener la validez del formulario. Además a lo ya mencionado se utilizó el *software* estadístico SPSS 25 para el análisis estadístico descriptivo e inferencial del estudio.

### **3.9. Aspectos éticos**

La información del sondeo se no se utilizó indebidamente y con fines académicos.

Valor social: los participantes de dicha investigación estuvieron dispuestos a colaborar con apoyar en la investigación.

Valor científico: Las teorías e ideas de los terceros se encuentran debidamente referenciados en el presente trabajo.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados

Tabla 6: Retribución económica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	3,1	3,1	3,1
En desacuerdo	2	3,1	3,1	6,3
Indeciso	3	4,7	4,7	10,9
De acuerdo	8	12,5	12,5	23,4
Totalmente de acuerdo	49	76,6	76,6	100,0
Total	64	100,0	100,0	

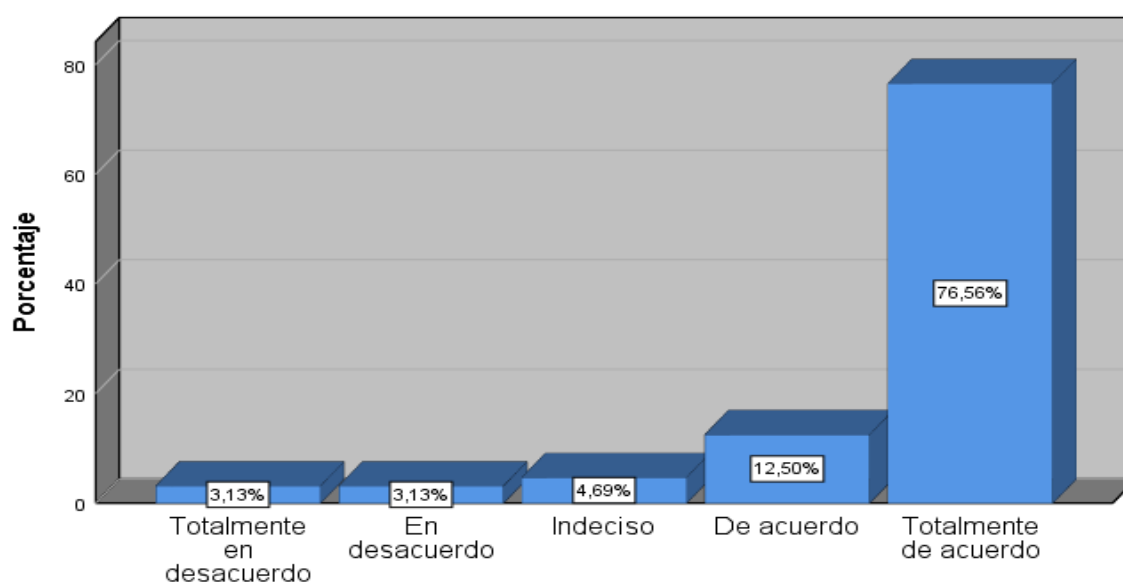


Figura 1: Retribución Económica

En relación a la tabla 6 y figura 1 podemos observar como resultado de la aplicación del instrumento que más del 80% de los trabajadores indicaron si estar de acuerdo respecto a la dimensión 1 (retribución económica) que se viene aplicando en la empresa, y un poco más del 6% indicaron no estar de acuerdo

Tabla 3: Beneficios laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	7,8	7,8	7,8
	En desacuerdo	8	12,5	12,5	20,3
	Indeciso	9	14,1	14,1	34,4
	De acuerdo	29	45,3	45,3	79,7
	Totalmente de acuerdo	13	20,3	20,3	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

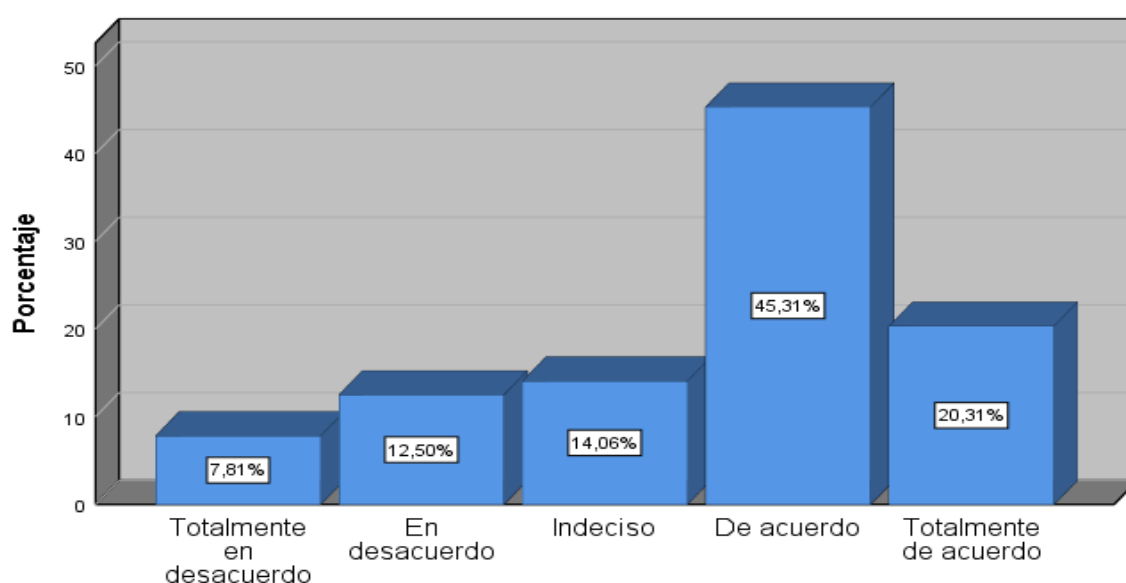


Figura 2: Beneficios laborales

En relación a la tabla 7 y gráfico 2 podemos observar como resultado de la aplicación del instrumento que más del 60% de los trabajadores indicaron si estar de acuerdo respecto a la dimensión 2 (Beneficios laborales) que se viene aplicando en la empresa, y un poco más del 17% indicaron no estar de acuerdo.

Tabla 4: Seguridad del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	3,1	3,1	3,1
	En desacuerdo	3	4,7	4,7	7,8
	Indeciso	5	7,8	7,8	15,6
	De acuerdo	10	15,6	15,6	31,3
	Totalmente de acuerdo	44	68,8	68,8	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

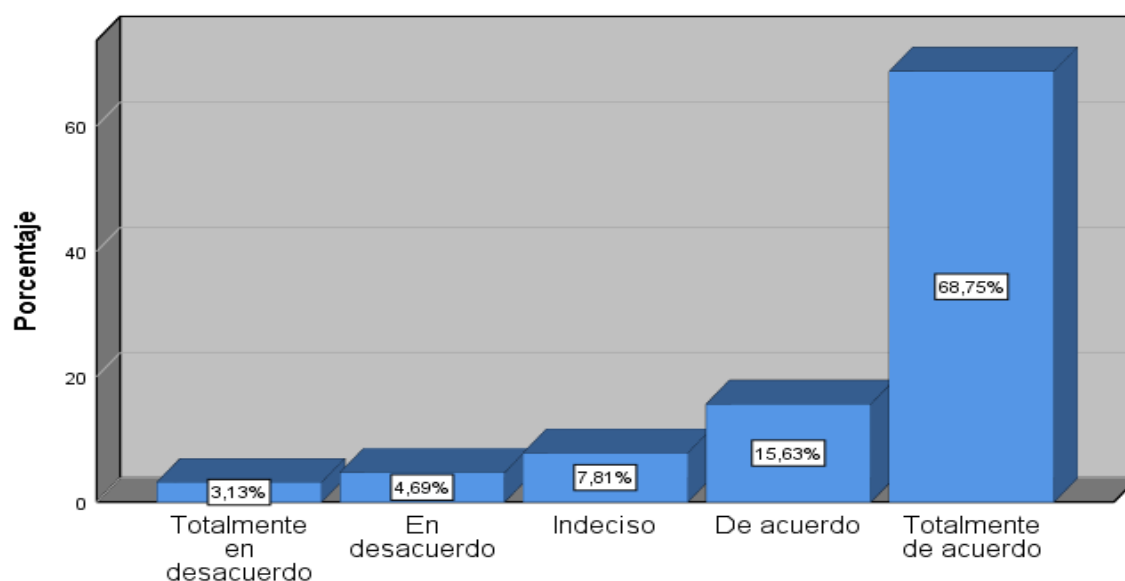


Figura 3: Seguridad del personal

En relación a la tabla 8 y figura 3 podemos observar como resultado de la aplicación del instrumento que más del 80% de los trabajadores indicaron si estar de acuerdo respecto a la dimensión 3 (Seguridad del personal) que se viene aplicando en la empresa, y un poco más del 7% indicaron no estar de acuerdo.

Tabla 5: Relaciones Interpersonales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	3,1	3,1	3,1
	En desacuerdo	2	3,1	3,1	6,3
	Indeciso	6	9,4	9,4	15,6
	De acuerdo	7	10,9	10,9	26,6
	Totalmente de acuerdo	47	73,4	73,4	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

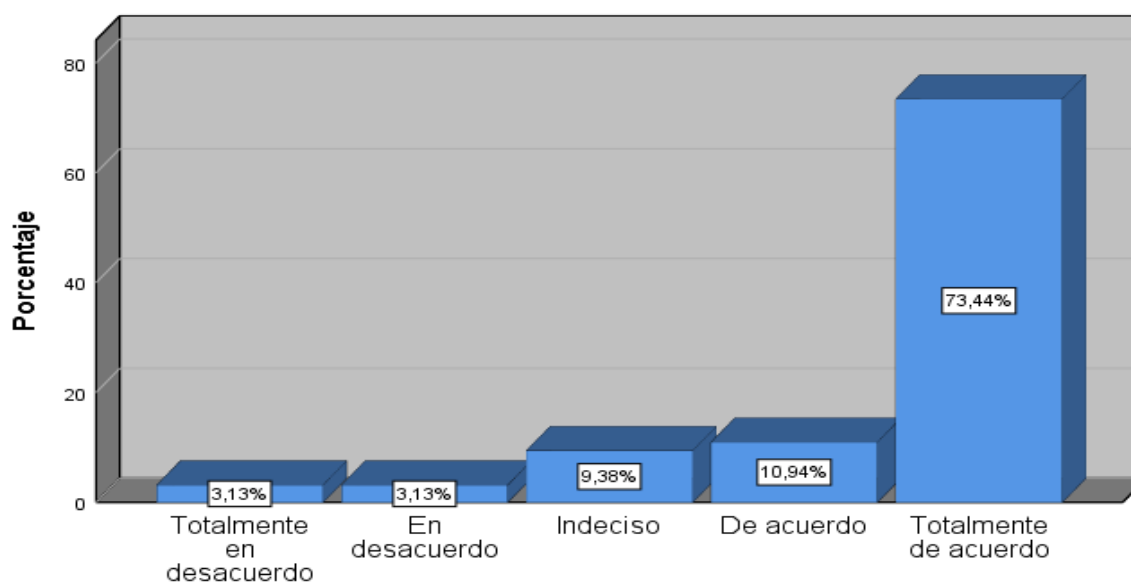


Figura 4: Relaciones Interpersonales

En relación a la tabla 9 y figura 4 podemos observar como resultado de la aplicación del instrumento que más del 80% de los trabajadores indicaron si estar de acuerdo respecto a la dimensión 4 (Relaciones interpersonales) que se viene llevando en la empresa, y un poco más del 6% indicaron no estar de acuerdo.

Tabla 6: Satisfacción Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	3,1	3,1	3,1
	Regular	11	17,2	17,2	20,3
	Alto	51	79,7	79,7	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

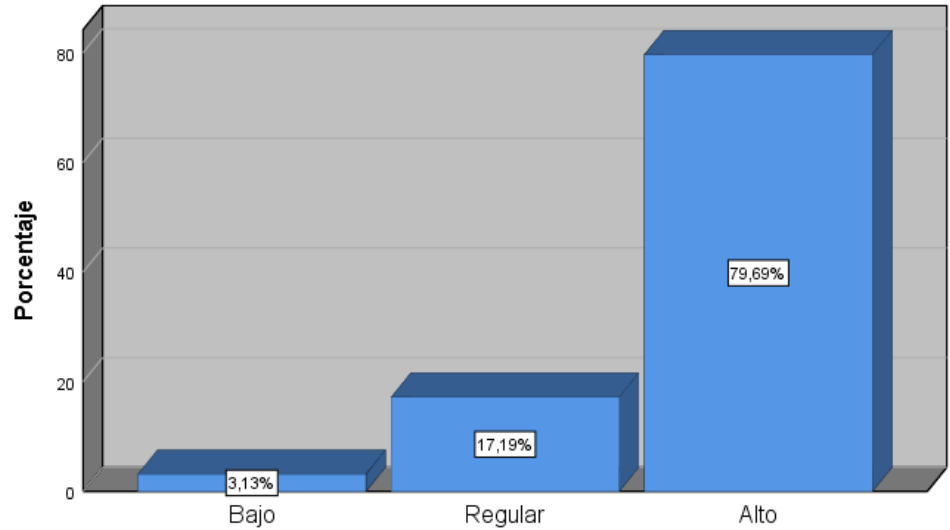


Figura 5: Satisfacción Laboral

De acuerdo al análisis anterior realizado por dimensiones podemos concluir que el nivel de aceptación por parte de los encuestados en referencia a la satisfacción laboral es de un nivel alto con un 79.7% y un nivel regular del 17.2% en comparación con el nivel bajo del 3.1% representados por 2 trabajadores.

Tabla 7: Productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1,6	1,6	1,6
	Regular	14	21,9	21,9	23,4
	Alto	49	76,6	76,6	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

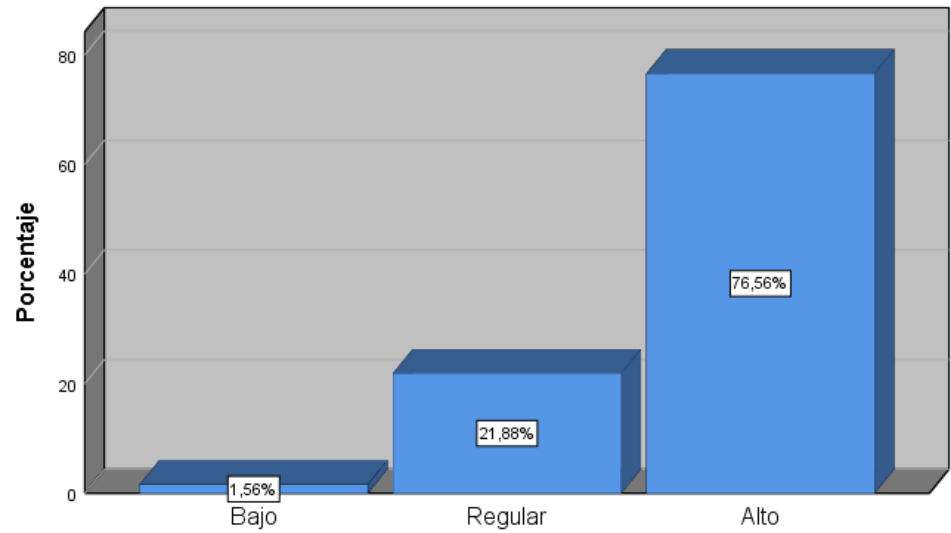


Figura 6: Productividad

Así mismo, de acuerdo al análisis anterior realizado por dimensiones podemos concluir que el nivel de aceptación por parte de los encuestados en referencia a la productividad es también de un nivel alto con un 76.6% y un nivel regular del 21.6% en comparación con el nivel bajo del 1.6% representados por 1 trabajador.

## Prueba de normalidad

Se utiliza para poder determinar las estadísticas utilizadas en la prueba de hipótesis de investigación descrita en la sección.

1.7., Esta prueba acepta la hipótesis alternativa de normalidad de que el valor p es menor que 0.05 en la prueba no paramétrica y el valor p es mayor que 0.05 en la prueba paramétrica

Tabla 8: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	,275	64	,000
Productividad	,207	64	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Conforme a esta prueba teniendo por considerar el número de la muestra que es superior a 50, nos enfocaremos en el estadístico de Kolmogorov - Smirnov, dando éste valores de .275 y .207 y un nivel de significancia de 0.000 inferior al 0.05. Por lo tanto, se al ser el p-valor menor al 0.05 se indica que las distribuciones de los datos no son normales, por ende, se aplicaría pruebas no paramétricas.

Como se determina que el objetivo de la investigación es dar a conocer la relación que existe entre las variables, se utilizara la prueba de correlación llamada Spearman.

## Prueba de hipótesis

### Prueba de hipótesis general

En el presente estudio de investigación se plantearon diversas hipótesis dentro de las cuales se busca afirmar o negar. Para poder hacer una correcta interpretación de los coeficientes se usara la siguiente tabla:

Coeficiente	Tipo de correlación
-1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta.



La hipótesis general planteada fue:

H<sub>1</sub>: Existe relacion entre la satisfacción laboral y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019

H<sub>0</sub>: No existe relacion entre la satisfacción laboral y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Maquinarias Perú S.A., Callao - 2019.

Así mismo, para la contrastación de las hipótesis se tendrá en consideración lo siguiente:

Se aceptará la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) si el p-valor < 0.05, de lo contrario se rechazará dicha hipótesis y se dará como valido la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Tabla 9: Prueba de correlación de hipótesis general (Satisfacción laboral y Productividad)

		Satisfacción		
			Laboral	Productividad
			(Agrupada)	(Agrupada)
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,914**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	64	64
	Productividad (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,914**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	64	64

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a la prueba de hipótesis en la tabla de correlación se contempla un coeficiente de .914 que pertenece a una correlación positiva muy alta, también se puede verificar que el p-valor es 0.000 inferior al 0.05. Es así como se aprueba la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>), afirmando la hipótesis general del estudio en donde existe relación entre las variables satisfacción laboral y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A.

### **Prueba de hipótesis específica 1**

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la retribución económica y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A. Callao – 2019

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la retribución económica y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019

Así mismo, para la contrastación de las hipótesis se tendrá en consideración lo siguiente:

Se aceptará la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) si el p-valor < 0.05, de lo contrario se rechazará dicha hipótesis y se dará como válido la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Tabla 14: Prueba de correlación de hipótesis general (Retribución económica y Productividad)

			Retribución económica (Agrupada)	Productividad (Agrupada)
Rho de Spearman	Retribución económica (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,992**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	64	64
	Productividad (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,992**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	64	64

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a la prueba de hipótesis en la tabla de correlación se contempla un coeficiente de .992 que pertenece a una correlación positiva muy alta, también se puede verificar que el p-valor es 0.000 inferior al 0.05. Es así como se aprueba la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>), afirmando la hipótesis general del estudio en donde existe relación entre la dimensión 1 de la variable satisfacción laboral y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A.

## Prueba de hipótesis específica 2

H<sub>1</sub>: Los beneficios laborales tienen relación con la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019

H<sub>0</sub>: Los beneficios laborales no tienen relación con la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019.

Así mismo, para la contrastación de las hipótesis se tendrá en consideración lo siguiente:

Se aceptará la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) si el p-valor < 0.05, de lo contrario se rechazará dicha hipótesis y se dará como válido la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Tabla 15: Prueba de correlación de hipótesis general (Beneficios laborales y Productividad)

		Beneficios laborales (Agrupada)	Productividad (Agrupada)
Rho de Spearman	Beneficios Laborales	Coeficiente de correlación	1,000
	(Agrupada)	Sig. (bilateral)	,000
		N	64
	Productividad	Coeficiente de correlación	,684**
	(Agrupada)	Sig. (bilateral)	,000
		N	64

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a la prueba de hipótesis en la tabla de relación se contempla un coeficiente de .684 que pertenece a una correlación positiva considerable, también se puede verificar que el p-valor es 0.000 inferior al 0.05. Es así como se aprueba la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>), afirmando la hipótesis general del estudio en donde existe relación entre la dimensión 2 de la variable satisfacción laboral y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A.

### **Prueba de hipótesis específica 3**

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la seguridad física y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019

H<sub>0</sub>: NO Existe relación entre la seguridad física y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019

Así mismo, para la contrastación de las hipótesis se tendrá en consideración lo siguiente:

Se aceptará la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) si el p-valor < 0.05, de lo contrario se rechazará dicha hipótesis y se dará como valido la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Tabla 10: Prueba de correlación de hipótesis general (Seguridad Personal y Productividad)

		Seguridad Personal (Agrupada)	Productividad (Agrupada)
Rho de Spearman	Seguridad Personal	Coeficiente de correlación	1,000
	(Agrupada)	Sig. (bilateral)	,738**
		N	,000
			64
	Productividad	Coeficiente de correlación	64
	(Agrupada)	Sig. (bilateral)	,738**
		N	,000
			64

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a la prueba de hipótesis en la tabla de correlación se contempla un coeficiente de .738 que pertenece a una correlación positiva considerable, también se puede verificar que el p-valor es 0.000 inferior al 0.05. Es así como se aprueba la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>), afirmando la hipótesis general del estudio en donde existe relación entre la dimensión 3 de la variable satisfacción laboral y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A.

#### **Prueba de hipótesis específica 4**

H<sub>1</sub>: Existe relación entre las relaciones interpersonales y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019

H<sub>0</sub>: NO Existe relación entre las relaciones interpersonales y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019

Así mismo, para la contrastación de las hipótesis se tendrá en consideración lo siguiente:

Se aceptará la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) si el p-valor < 0.05, de lo contrario se rechazará dicha hipótesis y se dará como válido la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Tabla 11: Prueba de correlación de hipótesis general (Relaciones interpersonales y Productividad)

			Relaciones interpersonales (Agrupada)	Productividad (Agrupada)
Rho de Spearman	Relaciones	Coefficiente de correlación	1,000	,730**
	interpersonales	Sig. (bilateral)	.	,000
	(Agrupada)	N	64	64
	Productividad	Coefficiente de correlación	,730**	1,000
	(Agrupada)	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	64	64

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a la prueba de hipótesis en la tabla de correlación se contempla un coeficiente de .730 que pertenece a una correlación positiva considerable, también se puede verificar que el p-valor es 0.000 inferior al 0.05. Es así como se aprueba la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>), afirmando la hipótesis general del estudio en donde existe relación entre la dimensión 4 de la variable satisfacción laboral y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A.

#### **4.2. DISCUSIÓN**

## Objetivo e hipótesis general

Este trabajo de investigación tiene como fin primordial, determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao. Del estudio inferencial con la medición de la prueba de asociación de Spearman para evaluar la relación que tiene satisfacción laboral y la productividad de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., generando una asociación positiva extremadamente sólida entre ellos con un grado de significancia inferior a ese propuesto en la investigación, según lo referenciado por Hernández, Fernández y Baptista (2014). Donde se enseña la presencia de una asociación directa notable entre la satisfacción laboral y la productividad en la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A.

Tal es la situación planteada en el examen creado por Flores (2016) en su propuesta, Satisfacción laboral y nivel de productividad en los trabajadores de la empresa Farm Quispe, que tiene un examen correlativo ilustrativo, donde apliqué una estructura transversal sin prueba y el La población era de 110 socios, siendo su ejemplo de 35 individuos, el creador presumió que existe una alta conexión positiva entre el cumplimiento del trabajo y el grado de eficiencia ya que el coeficiente de relación es 0.904 y una p-estima  $<0.05$ , lo que implica que hay un Nivel elevado de relación entre los factores de realización del trabajo y el nivel de rentabilidad del especialista.

Considerando el aporte de flores, al igual que la teoría ayuda de Solana y Alicia (2016), donde alude a que es una inclinación positiva que un sujeto encuentra la realidad de llevar a cabo una responsabilidad que le interesa a través de un pago financiero y ventajas que le ofrece, en un dominio que le permite estar tranquilo buscando su seguridad y con los resultados logrados en el avance de esta investigación, las especulaciones a las que se hace referencia se confirman al descubrir incidentes con los creadores, que se han tomado como una premisa hipotética , mostrando los resultados adquiridos honestamente.

## Objetivo e hipótesis específico 1

Respecto al objetivo e hipótesis específico 1 el estudio esperaba como su papel básico, determinar la relación que existe entre la retribución económica y

la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A. A partir del examen inferencial con la medición de la prueba de conexión de Spearman que tiene la medición 1 de la compensación monetaria sobre la eficiencia de la organización Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., se produce una relación positiva extremadamente alta entre ellos con un grado de notoriedad no exactamente el mencionado en el examen, según lo referenciado por Hernández, Fernández y Baptista (2014). Donde se ilustra la presencia de una enorme conexión directa entre el pago financiero y la eficiencia en la organización Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A.

Juares y Alva (2014) en su explicación de investigación titulado Relación entre la satisfacción laboral y la productividad del educador en los recursos de instrucción y bienestar de la Universidad Nacional de San Martín, cuyo objetivo era decidir la presencia de la conexión entre el cumplimiento y la rentabilidad de los instructores en los recursos de Economía y Salud, la exploración tiene 200 educadores como población; pensando en un ejemplo de 130 instructores de los dos recursos, y se confirmó la presencia de la conexión entre el cumplimiento y la rentabilidad en los dos recursos, de manera similar, la decepción es un poco menor en los dos recursos y la rentabilidad es mayor en las ciencias del bienestar, en cuanto a los grados de cumplimiento y la desilusión normal están en tasas más notables que el alto cumplimiento, decidiendo en los dos recursos menor rentabilidad.

#### Objetivo e hipótesis específico 2

En cuanto al objetivo e hipótesis específico 2 se encontró concordancia en la investigación de Lomas (2017) en su tesis “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017” exhibida en la Universidad César Vallejo en Tarapoto - Perú. Con respecto a los fines, verifica que existe una relación inmediata; Muy alto positivo entre los factores La satisfacción laboral y la productividad son el impacto entre estos factores 89%, de todos modos, el 34% de los representantes mencionados dijeron que tenían un cumplimiento de ocupación en el nivel en el que se demuestra su eficiencia, y nuevamente el creador razonó que el conexión entre el desafío de la medición del trabajo y la variable de productividad, la prueba muestra que existe una relación inmediata, positivo alto.

Sea como fuere, a diferencia de lo mencionado anteriormente, los descubrimientos encontrados en este examen se ven en relación con la teoría particular 2, lo que provoca una alta relación inmediata entre ellos con un incentivo menor que el que se planteó en la investigación, como se hace referencia (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Donde se ilustra la presencia de una relación entre la remuneración monetaria y la eficiencia en la organización Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A. Cabe señalar que las consecuencias de este examen se destacan de las exhibidas en la investigación de Lomas (2017) y se ven reforzadas por la hipótesis de Solana y Alicia (2016) a la luz de su hipótesis de cumplimiento de la ocupación donde expresa que Es una inclinación positiva que un sujeto se encuentre con la realidad de jugar una vocación que lo premia a través de una retribución monetaria.

### Objetivo e hipótesis específico 3

Respecto al objetivo e hipótesis específico 3 el estudio asumió como fin primordial, determinar la relación que existe entre la seguridad del personal y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A. Del examen inferencial con la medición del Spearman prueba de relación que mide el bienestar del personal docente sobre la rentabilidad de la organización Komatsu Mitsui, lo que genera una conexión positiva impresionante entre ellos con un grado de esencialidad que no es exactamente el mencionado en el examen, según lo mencionado por Hernández, Fernández y Baptista (2014). Donde se ilustra la presencia de una relación crítica directa entre el bienestar del profesorado y la rentabilidad en la organización Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A. La cercanía se encontró en la exploración de Esteves (2015), en su informe de examen titulado Cumplimiento del trabajo y su efecto en la asociación con el grado de rentabilidad y competencia en las organizaciones ecuatorianas que tienen un punto de vista considerado como facultad de seguridad que las hará cada vez más lucrativas. A punto de terminar: que los trabajadores de las organizaciones ecuatorianas descubran diversos grados de preparación identificados con el trabajo que realizan; la tarea restante es realmente razonable; El 45% de los trabajadores piensa que los salarios son deficientes en relación con el trabajo que realizan; El 100% de los trabajadores



afirman que sentirse satisfechos en su trabajo mejora la competencia y la eficiencia.

Teniendo en cuenta el compromiso de Esteves, con los resultados logrados en el avance de este examen, las hipótesis a las que se hace referencia se verifican descubriendo eventos fortuitos con los creadores, que se han tomado como una premisa hipotética, mostrando los resultados obtenidos con honestidad.

#### Objetivo e hipótesis específico 4

Respecto al objetivo e hipótesis específico 4 el estudio asumió como fin primordial, determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias. Del examen inferencial con la medición de la prueba de conexión de Spearman que mide 4 de las conexiones relacionales sobre la eficiencia de la organización Komatsu Mitsui, provocando una conexión positiva extensa entre ellas con un grado de criticidad no exactamente mencionado en el examen, según lo referenciado por Hernández, Fernández y Baptista (2014). Donde se ilustra la presencia de una gran conexión directa entre las conexiones relacionales y la rentabilidad en la organización Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A. En la investigación de Alva y Juárez, (2014), realicé un trabajo en el que se llamó Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los empleados de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014. Con el objetivo de decidir la conexión entre la eficiencia y el cumplimiento de la ocupación de la organización Chimú Agropecuaria. Se obtuvieron los fines que lo acompañan: que existe una conexión inmediata entre los dos factores, lo que hace posible ver los resultados sobre la eficiencia de los representantes en este sentido, podemos insistir en la teoría. Además, se descubrió que los trabajadores sienten que no son percibidos por el trabajo que han estado haciendo y que sus tasas de pago aceptan que no es suficiente. Podemos terminar demostrando que lo que producen se debe a que no tienen destinos inconfundibles y que los dispositivos utilizados no son los más adecuados. Por fin, podemos demostrar que la evaluación de la presentación no es totalmente guiada y que el motivador para los trabajadores es deficiente.

Teniendo en cuenta el compromiso de Lecaros, al igual que la hipotética ayuda de Ayala, con los resultados logrados en el avance de esta investigación, las hipótesis a las que se hace referencia se verifican descubriendo la casualidad con los creadores, que se han tomado como una premisa hipotética, exhibiendo los resultados honestamente adquiridos.

## **V. CONCLUSIONES**

Se logró determinar una asociación directa muy alta de un 0.914 entre la satisfacción laboral y la productividad, con un nivel de significancia menor al 0.05 plasmada en el estudio. Por tanto, se refuta la hipótesis nula, se acepta y se afirma la hipótesis de trabajo como verdadera.

Se determinó una correlación positiva muy alta de un 0.992 entre la retribución económica y la productividad de la n el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú, con La encuesta refleja un nivel de significancia de menos de 0.05. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula, se acepta y se confirma la hipótesis activa H1 y se considera verdadera.

Seguido se identificó una correlación de considerable de 0.684 entre los beneficios laborales y la productividad y un p-valor menor al 0.05 planteada en el estudio, por tanto, se refuta la hipótesis nula, se acepta y se afirma la hipótesis de trabajo H<sub>1</sub> acreditándola como verdadera.

Así también, se identificó una correlación de considerable de 0.738 entre la seguridad del personal y la productividad y un p-valor menor al 0.05 planteada en el estudio, por tanto, se objeta la hipótesis nula, se acepta y se confirma la hipótesis de trabajo H<sub>1</sub> avalándola como verdadera.

Por último, se demostró mediante esta investigación que las variables tienen una correlación positiva considerable de un 0.730 entre las interpersonales y la productividad y un p-valor < 0.05. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula, se acepta y se afirma la hipótesis de trabajo HG respaldando como verdadera.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Las áreas de logística deben medir regularmente la satisfacción laboral y realizar un seguimiento de la información para ayudarlos a comprender las necesidades de los trabajadores. Además, los gerentes de área deben evaluar periódicamente el desempeño de sus empleados y facilitar la retroalimentación adecuada. Mejorar el logro de metas y objetivos.

La Compañía implementa programas de incentivos económicos y no económicos basados en el desempeño de los empleados en función de los niveles de productividad, incorporando una mejor gestión para priorizar acciones positivas y mejorar las habilidades de los empleados de la empresa Komatsu Maquinarias Peru S.A.

También la empresa recomienda establecer una política de formación continua de los empleados sobre el desarrollo personal con el fin de mejorar el desarrollo personal, el éxito, la competencia, la autoestima, la fuerza y el desarrollo personal.

Brindar capacitaciones en seguridad personal sobre los usos correctos de los EPPS para brindar seguridad e integridad de los trabajadores en la empresa.

Por último, como puente para cambiar las relaciones familiares, promueve actividades sociales y profesionales integrales, permitiendo una comunicación sólida y relaciones de confianza y apertura. Al hacerlo, logra sus metas personales relacionadas con su única forma de vida, el "éxito".

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, N., Magaña, D. y Guzmán, C. (2014). Satisfacción Laboral en Profesores Investigadores Universitarios. (Spanish). Global Conference On Business & Finance Proceedings, 9(2), 1264-1274
- Alaine, G., Unai, E., & Aitor A. (2019). HPWS, Job Satisfaction and Productivity: A Longitudinal Study of a Spanish Retail Company. Academy of Management Proceedings Vol. 2019, No. 1. <https://doi.org/10.5465/AMBPP.2019.10673abstract>
- Best Ratail Brands (2014). "Los 10 supermercados más dominantes de EE. UU". Recuperado de: [http://www.abc.es/economia/20140915/abci-supermercados-valor-marcadominan-201409151238\\_1.html](http://www.abc.es/economia/20140915/abci-supermercados-valor-marcadominan-201409151238_1.html)
- Cecilia, A., María A., & Nuria, L. (2019). Job satisfaction amongst academics: the role of research productivity, Studies in Higher Education, 43:8, 1362-1377, DOI: 10.1080/03075079.2016.1255937
- Cernas, D., Mercado, P., y León, F. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. Contaduría y administración, 63(2) <https://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.986>
- Chinchetru. A. (2017). El diario exterior: La caída de la satisfacción con el propio empleo pone en peligro la competitividad de EE.UU. Recuperado de: <https://www.eldiarioexterior.com/la-caida-de-la-satisfaccion37078.htm>
- Esteves, M. (2015). Satisfacción Laboral y su incidencia en la relación con el nivel de Productividad y eficiencia en las empresas ecuatorianas. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Ferro, Gómez y López, G. (2014). Relación Entre La Satisfacción Laboral, El Contrato Psicológico, El Tipo De Vinculación Y La Antigüedad En Docentes De Una Universidad Privada. (Spanish). Global Conference On Business & Finance Proceedings, 9(2), 888-897
- Flores, L. (2016) Satisfacción laboral y nivel de productividad en trabajadores de la empresa Granja Quispe. Ayacucho, 2016. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Ayacucho, Perú.

- Galindo, M., y Rios, V. (18 de agosto de 2015). México productivity. Obtenido de productividad:  
[https://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508\\_mexicoproductivity.pdf](https://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexicoproductivity.pdf)
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación*. Huancayo: Universidad Continental.
- Guisado, M., Vila, M., & Guisado, M. (2016). Innovación, capacidad productiva, formación en el puesto de trabajo y productividad. Cuadernos de Gestión, 16(2), undefined-undefined. [fecha de Consulta 25 de septiembre de 2019]. ISSN: 1131-6837. Disponible en:  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2743/274345383004>
- Heras, F., & Huamán, M. (2018). efectividad del ERP “siga-mef” aplicado a las decisiones financieras en la Dre Cajamarca, 2016. Cajamarca. Recuperado de:  
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/551/INFORME%20DE%20TESIS-SIGA-MEF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana.
- Iso Tools Peru. (01 de septiembre de 2016). blog corporativo. Obtenido de seguridad física como protección de las áreas seguras:  
<https://www.isotools.pe/iso-27001-seguridad-fisica-proteccion-areas-seguras/>
- Lomas R. (2017) Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017 (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú
- Nunes, P. (17 de enero de 2016). gestión efectividad. Obtenido de efectividad:  
<http://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/efectividad/>
- Pujol-Cols, y Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Estudios Gerenciales, 34(146), 3-18. <https://dx.doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Robbins (2018), Recuperado de: [http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/compromiso\\_organizacional.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/compromiso_organizacional.html)

- Robles (2019), Empresas elevan ventas en 25% al automatizar gestión de inventarios. Gestion.pe. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/empresas/empresas-elevan-ventas-25-automatizar-gestion-inventarios-272267>
- Robles (2019), Pasos a seguir para convertirse en un gran líder este 2019. Gestion.pe. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/pasos-seguir-convertirse-gran-lider-2019-nnda-nnlt-267366>
- Sánchez, M., Sánchez, P., Cruz, M., y Sánchez, F. (2014). Características Organizacionales de La Satisfacción Laboral en España. (Spanish). RAE: Revista de Administración de Empresas, 54(5), 537-547. doi:10.1590/S0034-759020140507
- Solana y Alicia (2018). Tríada oscura de personalidad, satisfacción laboral y cinismo organizacional: un modelo estructural. Universitas Psychologica, 17(3), 21-32. <https://dx.doi.org/10.11144/javeriana.upsy17-3.tops>
- Solana, S. y Alicia, O. (2016). Satisfacción Laboral Genérica. Propiedades psicométricas de una escala para medirla. Asociación Mexicana de Alternativas en Psicología. Alternativas en Psicología. 93-108
- Tacoma, R. (15 de 10 de 2014). "Eficiencia Organizacional". Obtenido de <https://www.scoop.it/t/la-eficiencia-eficacia-productividad-ycompetitividad/p/4029894029/2014/10/15/la-eficacia-sin-eficiencia>
- Taípe, N. (14 de abril de 2014). Portal Regional da BVS. Obtenido de TÍTULO: Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de <http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-737429>
- Main, M. V. (2016). Factores que inciden en la satisfacción laboral del obrero rural. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 21(1), 28-37.
- Muñoz, M. (2016). Inteligencia emocional percibida y su relación con la satisfacción y el bienestar subjetivo del profesorado. En J. L. Soler, L. Aparicio, O. Chica, E. Escolano y A. Rodríguez, Inteligencia Emocional y Bienestar II (PP. 660-675). Zaragoza: Ediciones Universidad San Jorge

- Manosalvas, C, Manosalvas, L. & Quintero, J. (2015). Organization climate and job satisfaction: a rigorous quantitative analysis of their relationship. *AD-Minister*, 26(1), 5-15. doi: <http://dx.doi.org/10.17230/ad-minister.26.1>
- Monzani, L., Ripoll, P. & Peiró, J. (2015). Winning the hearts and minds of followers: The interactive effects of followers' emotional competencies and goal setting types on trust in leadership. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 47(1), 48-65. doi: [http://dx.doi.org/10.1016/S0120-0534\(15\)30001-7](http://dx.doi.org/10.1016/S0120-0534(15)30001-7)
- Cabello, E., Algarra, M., Díaz-Arrabal, P. y Olmo, D. (2015). Nivel de satisfacción laboral según la categoría laboral. *ReiDoCrea*, 4(29), 200- 205. doi: <http://hdl.handle.net/10481/37148>
- Cali, A., Fierro, I y Sempertegui, C. (2015). La inteligencia emocional como elemento estratégico en la empresa. *Revista Ciencia UNEMI*, 8(5), 119-125.
- Carrillo-García, C., Martínez-Roche, M., GómezGarcía, C y Mesenguer-de-Pedro, M. (2015). Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. *Anales de Psicología*, 31(2), 645-650. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16738685028>
- Guerrero M, Parra, R, & Arce, M. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 140-146. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879>
- Núñez, B. (2017). Desempeño laboral y satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín 2017. Perú
- Páramo, C. (2016). Evaluación de la Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Básico. *Ciencia & Trabajo*, 173-176.



## ANEXOS

### Anexo 1: Cuestionario

#### Introducción

Estimado(a) Sr(a).

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada:

La satisfacción laboral y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019. Por tal razón, le pedimos su participación desarrollando cada pregunta de una manera objetiva y veraz.

DATOS ESPECIFICOS	
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indeciso
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

La información es confidencial y reservada, ya que los resultados se manejarán solo para la investigación.

Le agradezco de antemano su valiosa participación

#### Instrucciones

- Marque con un X la respuesta que crea Usted sea la correcta según los valores mostrados en la tabla siguiente:

VARIABLE 1: LA SATISFACCION LABORAL						
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	La remuneración es buena en relación a la labor que realizo					
2	Los beneficios económicos que proporciona mi trabajo, contribuye a mi proyecto de vida					
3	La empresa paga puntualmente la gratificación que corresponde					
4	La empresa brinda bono de incentivo					
5	La empresa cumple con hacer efectivas las vacaciones que corresponde a cada trabajador					
6	Considera que la empresa brinda estabilidad requerida en mi puesto de trabajo					
7	La empresa está al día en el pago de mi seguro social					
8	Siento que puedo contar con la colaboración de mis compañeros					
9	Los ambientes donde se realizan los trabajos tienen las condiciones de infraestructura que requieren los trabajadores de la empresa					
10	Mantengo mi lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos					
11	Recibo la informacion al iniciar sus funciones					
12	Mi equipo de trabajo funciona adecuadamente					

VARIABLE 2: LA PRODUCTIVIDAD						
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
13	La empresa tiene objetivos traducidos en metas concretas					
14	La empresa cuenta con el personal de autoridad y atribuciones para tomar decisiones necesarias para el logro de las metas.					
15	La empresa evalúa el volumen de trabajo en el tiempo en que se realiza, según los requerimientos de trabajo.					
16	En la empresa se trabaja con rapidez, eficiencia y precisión.					
17	En la empresa se aplican destrezas y conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones del personal.					
18	El personal se preocupa por actuar de acuerdo a estándares técnicos y/o profesionales dándole un toque profesional a todo lo que hacen.					
19	En la empresa se utiliza adecuadamente los equipos y elementos dispuestos para el desempeño de funciones del personal.					
20	El personal de la empresa busca soluciones efectivas ante soluciones conflictivas en el desarrollo de funciones del personal					
21	En la empresa se realiza los trabajos de acuerdo con los requerimientos en términos de contenido, exactitud y precisión.					
22	La empresa siempre incrementa su productividad por la calidad de la mano.					
23	La calidad de la producción está garantizada en la empresa por el buen control.					
24	La productividad se evalúa en periodos cortos para comparar la calidad de los trabajos realizados.					

Asesor Principal: Dr. LOPEZ LANDAURO, RAFAEL ARTURO

## Anexo 2: Matriz de consistencia

Variable 1.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones/Indicadores	Metodología
Problema general:	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1	Dimensiones/Indicadores	Metodología
¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019?	Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019	Existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019	La satisfacción laboral	<b>Retribución económica</b>	<b>Diseño de la investigación</b>
				Remuneraciones	
				Gratificaciones	
				Bonos	No experimental - transversal
				<b>Beneficios laborales</b>	
				Vacaciones	<b>Tipo de Investigación</b>
				Estabilidad del puesto	
				Seguro social	
				<b>Seguridad del personal</b>	Aplicada
				Ambiente de trabajo	
				Infraestructura	<b>Nivel</b>
				Limpieza e higiene	
				<b>Relaciones interpersonales</b>	
				Comunicación	
				Trabajo en equipo	Correlacional - Descriptivo

Variable 2

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones/Indicadores	Metodología
Problemas específicos:	Objetivos específicos	Hipótesis específica	Variable 2	Dimensiones/Indicadores	Metodología
¿Cuál es la relación que existe entre la retribución económica y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019?	Determinar la relación que existe entre la retribución económica y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019	Existe relación entre la retribución económica y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019	La Productividad	Eficacia del personal	Población
				Cumplimiento de metas y objetivos	77 colaboradores
				Autoridad y atribuciones para la toma de decisiones	
¿Cuál es la relación que existe entre los beneficios laborales y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019?	Determinar la relación que existe entre los beneficios laborales y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019	Los beneficios laborales tienen relación con la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019		Eficiencia del personal	Muestra
				Cumplimiento de metas con recurso asignados	64 colaboradores
				Trabajo con eficiencia y precisión	
				Recursos materiales	
¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad física y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019?	Determinar la relación que existe entre la seguridad física y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019	Existe relación entre la seguridad física y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019		Resultados	
				Efectividad	Técnica de procesamiento de la información
				Crecimiento de la productividad en el trabajo	
¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019?	Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019	Existe relación entre las relaciones interpersonales y la productividad en el área logística de la empresa Komatsu Mitsui Maquinarias Perú S.A., Callao – 2019		Mejora de la calidad de producción	Programa estadístico SPSS 25

### Anexo 3: Matriz de validación del instrumento de obtención de datos

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Retribución Económica								
1	La remuneración es buena en relación a la labor que realizo	/		/		/		
2	Los beneficios económicos que proporciona mi trabajo, contribuye a mi proyecto de vida	/		/		/		
3	La empresa paga puntualmente la gratificación que corresponde	/		/		/		
4	La empresa brinda bono de incentivo	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: Beneficios Laborales								
5	La empresa cumple con hacer efectivas las vacaciones que corresponde a cada trabajador	/		/		/		
6	Considera que la empresa brinda estabilidad requerida en mi puesto de trabajo	/		/		/		
7	La empresa está al día en el pago de mi seguro social	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: Seguridad Personal								
8	Siento que puedo contar con la colaboración de mis compañeros	/		/		/		
9	Los ambientes donde se realizan los trabajos tienen las condiciones de infraestructura que requieren los trabajadores de la empresa	/		/		/		
10	Mantengo mi lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos	/		/		/		
DIMENSIÓN 4: Relaciones Interpersonales								
11	Recibo la información al iniciar sus funciones	/		/		/		
12	Mi equipo de trabajo funciona adecuadamente	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [x]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, DNI: Lopez Landauro, Rafael Arturo

DNI: 25273208

Especialidad del validador: Administración de operaciones

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de 11 del 2019

Firma del Experto Informante.

Asesor: Mg. Rafael Arturo López Landauro



# CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
13	<b>DIMENSIÓN 1: Eficacia del Personal</b> La empresa tiene objetivos traducidos en metas concretas	/		/		/		
14	La empresa cuenta con el personal de autoridad y atribuciones para tomar decisiones necesarias para el logro de las metas.	/		/		/		
15	La empresa evalúa el volumen de trabajo en el tiempo en que se realiza, según los requerimientos de trabajo.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2: Eficiencia del Personal</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	En la empresa se trabaja con rapidez, eficiencia y precisión.	/		/		/		
17	En la empresa se aplican destrezas y conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones del personal.	/		/		/		
18	El personal se preocupa por actuar de acuerdo a estándares técnicos y/o profesionales dándole un toque profesional a todo lo que hacen.	/		/		/		
19	En la empresa se utiliza adecuadamente los equipos y elementos dispuestos para el desempeño de funciones del personal.	/		/		/		
20	El personal de la empresa busca soluciones efectivas ante soluciones conflictivas en el desarrollo de funciones del personal.	/		/		/		
21	En la empresa se realiza los trabajos de acuerdo con los requerimientos en términos de contenido, exactitud y precisión.	/		/		/		
22	La empresa incrementa su productividad por la calidad de la mano de obra.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3: Efectividad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
23	La calidad de la producción está garantizada en la empresa por el buen control.	/		/		/		
24	La productividad se evalúa en periodos cortos para comparar la calidad de los trabajos realizados.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable** [ ☒ ]      **Aplicable después de corregir** [ ☐ ]      **No aplicable** [ ☐ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Lopez Landavero, Rafael Arturo

DNI: 0573200

Especialidad del validador: Administración de operaciones

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...20...de...11...del 20...19

Firma del Experto Informante.

Asesor: Mg. Rafael Arturo López Landauero

# CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La remuneración es buena en relación a la labor que realizo	/		/		/		
2	Los beneficios económicos que proporciona mi trabajo, contribuye a mi proyecto de vida	/		/		/		
3	La empresa paga puntualmente la gratificación que corresponde	/		/		/		
4	La empresa brinda bono de incentivo	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2: Beneficios Laborales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La empresa cumple con hacer efectivas las vacaciones que corresponde a cada trabajador	/		/		/		
6	Considera que la empresa brinda estabilidad requerida en mi puesto de trabajo	/		/		/		
7	La empresa está al día en el pago de mi seguro social	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad Personal</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Siento que puedo contar con la colaboración de mis compañeros	/		/		/		
9	Los ambientes donde se realizan los trabajos tienen las condiciones de infraestructura que requieren los trabajadores de la empresa	/		/		/		
10	Mantengo mi lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 4: Relaciones Interpersonales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Recibo la información al iniciar sus funciones	/		/		/		
12	Mi equipo de trabajo funciona adecuadamente	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable** [ X ]      **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: JAIME ABEL SANCHEZ SANCHEZ      DNI: 43578992

Especialidad del validador: TRIBUTACION

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de 11 del 2019

Firma del Experto Informante.

Validador: Mg. Jaime Abel Sánchez Sánchez



# CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Eficacia del Personal								
13	La empresa tiene objetivos traducidos en metas concretas	/		/		/		
14	La empresa cuenta con el personal de autoridad y atribuciones para tomar decisiones necesarias para el logro de las metas.	/		/		/		
15	La empresa evalúa el volumen de trabajo en el tiempo en que se realiza, según los requerimientos de trabajo.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: Eficiencia del Personal								
16	En la empresa se trabaja con rapidez, eficiencia y precisión.	/		/		/		
17	En la empresa se aplican destrezas y conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones del personal.	/		/		/		
18	El personal se preocupa por actuar de acuerdo a estándares técnicos y/o profesionales dándole un toque profesional a todo lo que hacen.	/		/		/		
19	En la empresa se utiliza adecuadamente los equipos y elementos dispuestos para el desempeño de funciones del personal.	/		/		/		
20	El personal de la empresa busca soluciones efectivas ante soluciones conflictivas en el desarrollo de funciones del personal.	/		/		/		
21	En la empresa se realiza los trabajos de acuerdo con los requerimientos en términos de contenido, exactitud y precisión.	/		/		/		
22	La empresa incrementa su productividad por la calidad de la mano de obra.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: Efectividad								
23	La calidad de la producción está garantizada en la empresa por el buen control.	/		/		/		
24	La productividad se evalúa en periodos cortos para comparar la calidad de los trabajos realizados.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [ x ]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: JAIME ABEL SÁNCHEZ SÁNCHEZ    DNI: 43518772

Especialidad del validador: TRIBUTACIÓN

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de 11 del 2019

Firma del Experto Informante.

Validador: Mg. Jaime Abel Sánchez Sánchez

# CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La remuneración es buena en relación a la labor que realizo	✓		✓		✓		
2	Los beneficios económicos que proporciona mi trabajo, contribuye a mi proyecto de vida	✓		✓		✓		
3	La empresa paga puntualmente la gratificación que corresponde	✓		✓		✓		
4	La empresa brinda bono de incentivo	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Beneficios Laborales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La empresa cumple con hacer efectivas las vacaciones que corresponde a cada trabajador	✓		✓		✓		
6	Considera que la empresa brinda estabilidad requerida en mi puesto de trabajo	✓		✓		✓		
7	La empresa está al día en el pago de mi seguro social	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad Personal</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Siento que puedo contar con la colaboración de mis compañeros	✓		✓		✓		
9	Los ambientes donde se realizan los trabajos tienen las condiciones de infraestructura que requieren los trabajadores de la empresa	✓		✓		✓		
10	Mantengo mi lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: Relaciones Interpersonales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Recibo la información al iniciar sus funciones	✓		✓		✓		
12	Mi equipo de trabajo funciona adecuadamente	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable ☒    Aplicable después de corregir ☐    No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Eliana Pérez Ruibal Regalado    DNI: 1.542.798.7

Especialidad del validador: Administración de Operaciones

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de 11 del 2019

  
Firma del Experto Informante.

Validador: Mg. Eliana Pérez Ruibal Regalado

# CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Eficacia del Personal	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La empresa tiene objetivos traducidos en metas concretas	✓		✓		✓		
14	La empresa cuenta con el personal de autoridad y atribuciones para tomar decisiones necesarias para el logro de las metas.	✓		✓		✓		
15	La empresa evalúa el volumen de trabajo en el tiempo en que se realiza, según los requerimientos de trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Eficiencia del Personal	Si	No	Si	No	Si	No	
16	En la empresa se trabaja con rapidez, eficiencia y precisión.	✓		✓		✓		
17	En la empresa se aplican destrezas y conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones del personal.	✓		✓		✓		
18	El personal se preocupa por actuar de acuerdo a estándares técnicos y/o profesionales dándole un toque profesional a todo lo que hacen.	✓		✓		✓		
19	En la empresa se utiliza adecuadamente los equipos y elementos dispuestos para el desempeño de funciones del personal.	✓		✓		✓		
20	El personal de la empresa busca soluciones efectivas ante soluciones conflictivas en el desarrollo de funciones del personal.	✓		✓		✓		
21	En la empresa se realiza los trabajos de acuerdo con los requerimientos en términos de contenido, exactitud y precisión.	✓		✓		✓		
22	La empresa incrementa su productividad por la calidad de la mano de obra.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Efectividad	Si	No	Si	No	Si	No	
23	La calidad de la producción está garantizada en la empresa por el buen control.	✓		✓		✓		
24	La productividad se evalúa en periodos cortos para comparar la calidad de los trabajos realizados.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable ☒      Aplicable después de corregir ☐      No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Eliana Pérez Ruibal Regalado      DNI: 15477987

Especialidad del validador: Administración de Operaciones

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de 11 del 2019  
  
 Firma del Experto Informante.

Validador: Mg. Eliana Pérez Ruibal Regalado



## Anexo 4: Base de datos

[illegible]